

***Työelämän ulkopuolella olevien maahanmuuttajanaisten digitaalinen arki - Digiteknologioiden sulauttaminen osaksi jokapäiväistä elämää ja julkisten sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttöä***

Anna-Kaisa Nikkilä

Helsingin yliopisto

Valtiotieteellinen tiedekunta

Sosiaali- ja terveystutkimuksen  
ja -johtamisen maisteriohjelma

Maisterintutkielma

Helmikuu 2021

Tiedekunta – Fakultet – Faculty		Koulutusohjelma – Utbildningsprogram – Degree Programme	
Valtiotieteellinen tiedekunta		Sosiaali- ja terveystutkimisen ja -johtamisen maisteriohjelma	
Tekijä – Författare – Author Anna-Kaisa Nikkilä			
Työn nimi – Arbetets titel – Title Työelämän ulkopuolella olevien maahanmuuttajanaisten digitaalinen arki – Digiteknologioiden sulauttaminen osaksi jokapäiväistä elämää ja julkisten sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttöä			
Oppiaine/Opintosuunta – Läroämne/Studieinriktning – Subject/Study track			
Työn laji – Arbetets art – Level Maisterintutkielma	Aika – Datum – Month and year Helmikuu 2021	Sivumäärä – Sidoantal – Number of pages 63 + 12	
<p><b>Tiivistelmä – Referat – Abstract</b></p> <p>Digitalisaatio ja maahanmuutto ovat ajankohtaisia ja monisyisiä hyvinvointiyhteiskuntaa koskevia asioita. Oletus digitaalisten palvelujen käytön hallitsemisesta kasvaa julkisissa palveluissa, vaikka kansalaisten edellytykset niiden hyödyntämiseen vaihtelevat. Saavutettavuus digipalveluissa tarkoittaa palveluiden teknistä toteutusta, helppokäyttöisyyttä sekä sisältöjen selkeyttä ja ymmärrettävyyttä. Tutkimuksen tarkoituksena on lisätä tietoa digisyrjäytymiseen liittyvistä tekijöistä. Tutkimuksessa keskitytään työelämän ja opintojen ulkopuolella olevien maahanmuuttajanaisten digitaaliseen arkeen. Tutkimuksen viitekehiksenä toimii Haddonin (2011, 2006) domestikaatiokäsite, joka pyrkii tutkimaan yksilöiden kokemuksia digitaalisen teknologian sulauttamisesta arkeen. Tutkimus tehdään osana valtakunnallista Strategisen tutkimuksen neuvoston rahoittamaa DigiIN- Palvelukulttuuria uudistamalla kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan -hanketta. Tutkimuskysymyksiä ovat: 1) Missä muodoissa digiteknologia on sulautunut maahanmuuttajanaisten arkeen? 2) Minkälaista maahanmuuttajanaisten arki on digitaalisten julkispalveluiden käyttäjänä? 3) Miten maahanmuuttajanaiset kehittäisivät palveluja digiteknologian arkeen sulauttamisen helpottamiseksi?</p> <p>Tutkimuksen kohderyhmä koostui Espoon, Helsingin ja Vantaan kolmannen sektorin järjestön järjestämien, maahanmuuttajanaisten kohdennettujen digi – ja suomenkurssien osallistujista (n= 7). Tutkimusaineisto oli laadullinen ja se kerättiin digikurssien osallistujia yksilohaastattelemalla puhelinhaastatteluna. Haastattelut toteutettiin teema-haastatteluna. Haastatteluaineisto analysoitiin sisällönanalyysimenetelmällä, joka toteutettiin teoriaohjaavasti. Sisällönanalyysissä koodaustyön työkaluna käytettiin Atlas.ti – ohjelmaa.</p> <p>Tutkimustuloksien mukaan kaikki haastatellut naiset olivat jo sulauttaneet arkeensa eri sosiaalisten medioiden- ja vahvan tunnistautumisen sovellusten käyttöä. Kaikki haastatellut kokivat saaneensa järjestöiltä matalalla kynnyksellä tukea digipalvelujen käyttöön. Julkisissa palveluissa haastatelluja kohdeltiin hyvin ja heille tarjottiin tulkkipalveluja tarpeen vaatiessa, mutta asiointiapua digitaalisiin palveluihin oli vain vähän saatavilla. Terveystieteiden Kanta-palveluja ei juurikaan käytetty eikä sähköinen ajanvaraus ollut vakiintunut maahanmuuttajanaisten käyttöön. Sosiaalipalvelujen puolella muuta kuin digitaalista mahdollisuutta asiointiin ei useinkaan ollut, mutta haastatellut kokivat palvelut vaikeaselkoisina ja hankalina käyttää. Kielitaito oli merkittävin digitaalisten julkispalvelujen käyttöön ottoa rajoittava tekijä. Niukat tukiverkostot ja sosiaalinen eristäytyminen vaikeuttivat myös digiteknologian arkeen sulauttamista.</p> <p>Tämän tutkimuksen tuloksena työelämän ulkopuolella olevien maahanmuuttajanaisten digiteknologian arkeen sulauttamisesta syntyi varovaisen positiivinen kuva. Julkisia digitaalisia palveluita oli jo hyvin tarjolla, mutta ne eivät vielä olleet kovin käyttäjystävällisiä maahanmuuttajan kannalta. Maahanmuuttajanaiset tarvitsivat joko eri järjestöjen tai oman sosiaalisen verkostonsa tukea palveluita sujuvasti käyttääkseen ja itselleen merkittäviä palveluita löytääkseen. Digipalveluiden käytössä haastavinta oli niiden käytön edellyttämä suomen kielen hallinta. Tulevaisuudessa digipalveluiden kehittämistyötä olisi hyvä tehdä yhdessä asiakkaiden kanssa unohtamatta sotehenkilöstön asiakastyö- ja palvelunkehittämiskoulutusta.</p>			
Avainsanat – Nyckelord – Keywords Maahanmuutto, digiteknologia, digisyrjäytyminen, digitaaliset palvelut			
Ohjaaja tai ohjaajat – Handledare – Supervisor or supervisors VTT Ulla Buchert			
Säilytyspaikka – Förvaringställe – Where deposited Helsingin yliopiston kirjasto, Helsingfors universitets bibliotek, Helsinki University Library			
Muita tietoja – Övriga uppgifter – Additional information Tutkimus on tehty osana valtakunnallista Strategisen tutkimuksen neuvoston rahoittamaa DigiIN- Palvelukulttuuria uudistamalla kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan -hanketta, joka toteutetaan vuosina 2019-2025.			

## Sisällys

1 Johdanto.....	4
2 Aiempi tutkimus .....	7
2.1 Kotoutuminen, osallisuus ja arki.....	7
2.2 Digitaalinen eriarvoisuus ja syrjäytyminen maahanmuuton kontekstissa .....	12
2.3 Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	15
3 Domestikaatio - uusien teknologioiden sulauttaminen osaksi arkea .....	16
4 Aineisto ja analyysimenetelmä .....	20
4.1 Tutkimusaineisto.....	21
4.2 Analyysimenetelmä.....	27
5 Tulokset. Työelämän ja opiskelujen ulkopuolella olevien maahanmuuttajanaisten digitaalinen arki.....	32
5.1 Digitaalisuuden sulauttaminen arkeen .....	32
5.2 Arki digitaalisten julkispalveluiden käyttäjänä.....	36
5.3 Digiasioinnin arkeen sulauttamista koskevat kehittämissuhteet .....	42
6 Pohdinta .....	45
6.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus .....	46
6.2 Tutkimustulokset suhteessa aiempaan tutkimukseen .....	49
6.3 Johdattelua jatkotutkimusaiheisiin.....	54
7 Johtopäätökset.....	55
Lähteet .....	58
Liitteet .....	64
Liite 1 Tutkimukseen osallistuvalla (tiedote) .....	64
Liite 2 Tutkimukseen suostumislomake.....	67
Liite 3 Haastattelun kysymysrunko .....	68
Liite 4 Tutkimuksen tietosuojaja- ja rekisteriote .....	71
Liite 5 Tutkimuksen alkuperäiskieliset tekstinäytteet .....	75

# 1 Johdanto

Digitalisaatio ja maahanmuutto ovat ajankohtaisia ja monisyisiä hyvinvointiyhteiskuntaa koskevia asioita. Digitalisaatio on vaikuttanut palveluiden tarjontaan muuttamalla toimintatapoja monella elämänalueella. Valtiovarainministeriön selvityksen (2019) mukaan digitalisoinnista puhutaan yleensä palveluiden sujuvoittamisen ja keventämisen yhteydessä. Monesti tämä johtaa kasvokkain tarjottavien palvelujen vähentämiseen ja sitä kautta eriarvoistavaan vaikutukseen heikommassa asemassa olevia kohtaan, joilla on usein puutteelliset valmiudet käyttää sähköisiä palveluja. (Valtiovarainministeriö, 2019.) Nykyisessä Sanna Marinin hallitusohjelmassa 2019-2023 on tavoitteita liittyen niin eriarvoisuuden vähentämiseen kuin digitalisaation hyödyntämiseen (Valtioneuvosto, 2019.)

Suomessa on lainsäädännössä määritelty kansalaisille ja maassa pysyvästi asuville sosiaalisia oikeuksia, joiden toteutuminen konkretisoituu julkisten palvelujen käytössä. Lainsäädäntö myös velvoittaa julkisten palvelujen tuottajat huolehtimaan, että kaikilla palvelujen käyttäjillä on esteetön pääsy palveluihin. Tästä määrätään saavutettavuusdirektiivissä ja sitä seuraavassa kansallisessa lainsäädännössä, joissa vaaditaan viranomaisia tekemään digitaaliset palvelut saavutettaviksi. Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta on astunut voimaan 1.4.2019 ja saavutettavuusvaatimusten soveltaminen on käynnistynyt portaittain 23.9.2019 alkaen. Julkisen hallinnon palveluiden digitalisointi liittyy saavutettavuuden edistämiseen. Saavutettavuuden edistämisen nimissä verkkosivut ja mobiilisovellukset sekä niiden sisällöt pyritään tekemään sellaisiksi, että kuka tahansa voi käyttää niitä ja ymmärtää mitä niissä sanotaan. Saavutettavuus digipalveluissa tarkoittaa palveluiden teknistä toteutusta, helppokäyttöisyyttä sekä sisältöjen selkeyttä ja ymmärrettävyyttä. (Aluehallintovirasto, 2020.)

Digitaalisten palveluiden käytön edellytyksenä vaaditaan enenevässä määrin vahvaa tunnistautumista. Valtionvarainministeriön vuonna 2017 asettama Digi arkeen- neuvottelukunta on ilmaissut huolensa käytön edellytyksenä vaadittavasta vahvasta tunnistautumisen edellytyksestä. Saavutettavuusdirektiivin nojalla kaikilla kansalaisilla pitäisi olla mahdollisuus digitaalisten palveluiden käyttöön sisältäen vahvan tunnistautumisen ja sitä kautta

verkkopalveluiden käytön. Vahvaa tunnistautumista vaaditaan esimerkiksi sosiaali- ja terveysalan palveluiden terveystietokeskuksen ajanvarauksessa ja Kanta- palveluihin kirjautumisessa. Kirjautuminen voi puuttuvien pankkitunnuksien/teleoperaattorilta saatavan mobiilivarmenteen/sähköisen henkilökortin takia estyä kokonaan tai tuntua vaikealta. Puuttuvien tunnuksien syynä voi olla esimerkiksi puutteet suomen kielen taidossa, jota pankit saattavat edellyttää verkkopankissa asiointiin. (Valtiovarainministeriö, 2019.)

Oletus digitaalisten palvelujen käytön hallitsemisesta kasvaa julkisissa palveluissa ja väestön toivotaan käyttävän niitä enemmän, vaikka kansalaisten edellytykset niiden hyödyntämiseen vaihtelevat. Tämä näkyy esimerkiksi pyrkimyksenä parantaa sosiaali- ja terveyspalveluita digitalisaatiota lisäämällä, joka tapahtuu ottamalla käyttöön digitaalisia ja mobiileja palveluratkaisuja. (Valtioneuvosto, 2019.) Sähköisten palvelujen tarjonta on kasvanut viime vuosien aikana, vaikka eri palveluiden ja alueiden välillä onkin vielä eroja. Kansalaisista kaksi kolmesta oli vuonna 2017 käyttänyt jotain sosiaali- ja terveydenhuollon verkkopalvelua. (Hyppönen & Ilmarinen, 2019, s. 279.) Terveystietohuollossa digitaalisten palveluiden kehittyminen on nähty mahdollisuutena tuottaa yhdenvertaisia terveydenhuollon palveluita kaikille käyttäjäryhmille, parantaa terveyspalveluiden vaikuttavuutta ja ratkaista palveluiden saavutettavuuteen liittyviä ongelmia. Sosiaalisen ja digitaalisen epätasa-arvon välinen yhteys on tärkeä huomioida, kun pohditaan digitaalisten terveyspalveluiden vaikutusta joko kaventamaan epätasa-arvoa käyttäjäryhmien välillä tai lisäämään sitä. (Hale, 2013; Hale, 2014, s. 454-457; Hyppönen & Ilmarinen, 2019, s. 280.) Julkisten palvelujen digitalisointi on haasteellista yksityisten palvelujen digitalisointiin verrattuna, sillä yksityisten palvelujen tuottajien ei tarvitse kantaa huolta asiakkaidensa valikoitumisesta heidän digitaitojensa perusteella. Digisyrjäytymistä aiheuttaviin asioihin ei selkeästi ole palveluita digitalisoitaessa kuitenkaan vielä kiinnitetty huomioita julkisissa palveluissa.

Kasvava monimuotoisuus haastaa hyvinvointiyhteiskunnan palveluja, yhdenvertaisuuden huomioimista ja aidosti monikulttuurisen yhteiskunnan luomista (Tiilikainen, 2010, s. 62-65; Kestilä & Martelin, 2019, s. 27). Syrjäytyminen muuttuu ajan myötä ja sen vuoksi pyrkimystä osallisuuden lisäämiseen voi suunnitella ja lisääntynyt osallisuuden aste on mahdollista saavuttaa. Tähän tarvitaan syvällisempää tutkimusta syrjäytymiseen

liittyvistä osatekijöistä, sen vaikutuksista ja toiminnoista, joilla syrjäytymistä saadaan esitettyä. (World Bank, 2013.) Maahanmuuttajien kotoutumisella on merkitystä siihen, millaiseksi maahanmuuton seuraukset muotoutuvat. Tulijoiden kotoutumista tukemaan tarvitaan oikein kohdennettuja yhteiskunnan toimenpiteitä. Tämä edellyttää riittävän tarkkaa ja eri näkökulmia valottavaa tietoa siitä, mistä maahanmuuttajataustainen väestö koostuu ja mitkä ovat heidän vahvuutensa ja heikkoutensa prosessissa, jossa heistä tulee aktiivisia, osallistuvia ja yhdenvertaisia yhteiskunnan jäseniä. (Kazi, Alitolppa-Niitamo & Kaihovaara, 2019, s. 6.)

Valtiovarainministeriössä on tehty selvitystä Suomen digitalisoitumisesta suhteessa maahanmuuttoon. Heti kotouttamisen alussa pitäisi selvityksen mukaan edistää keskeisiä digitaitoja ja opastus tulisi mahdollisuuksien mukaan tarjota maahanmuuttajan omalla äidinkielellä tai selkosuomella. Selvityksen mukaan arkitoimista suoriutumista ja sähköisiä asiointivaikeuksia helpottamaan on Suomessakin jo tarjolla maahanmuuttajille kohdistettua digitukea ja digiopastusta. Digitukea antavien järjestöjen kokemus on, että suurin osa ihmisistä haluaa ja pystyy oppimaan, jos heitä opastetaan ja motivoidaan oikealla tavalla. Digitukea antavat Suomessa esimerkiksi kansalaisjärjestöt, kirjastot, kansalais- ja työväenopistot sekä jotkut yritykset. (Valtiovarainministeriö, 2019.)

Tässä tutkimuksessa lähestytään digitalisaatiota ja maahanmuuttoa työelämän ja opintojen ulkopuolella olevien maahanmuuttajanaisten arjen näkökulmasta. Digitalisaatiolla on vaikutusta myös ihmisten arkeen ja arjen rutiineihin. Teknologian kehittymisen seurauksena rajat kodin ja sen ulkopuolella olevan välillä ovat hämärtyneet, jolloin arjen tilat voivat olla kotona, työpaikalla tai ostoskeskuksissa, mutta tilallisuudessa voidaan myös liikkua tilojen välillä. Arkitoiminnasta on löydettävissä tapoja tai rutiineja, jotka viittaavat jokapäiväisyyteen ja siinä tapahtuvaan tahattomasti tai puoliautomaattisesti suoritettavaan toimintaan. Tapojen merkitys arjessa on kaksijakoinen, ne voidaan nähdä niin arkea ylläpitävänä kuin arkea rajoittavanakin tekijänä. (Felski, 1999; Felski, 2000, Sekin 2018, s. 64-65 mukaan.)

Tutkimuksessa kuvataan maahanmuuttajataustaisten naisten digitaalista arkea: heidän arkeensa sulauttamaa digitaalisuutta, uusien teknologioiden opiskelua ja digitaalisten julkispalvelujen käyttöön liittyviä ongelmia ja tapoja ratkaista niitä. Naiset esittävät

myös kehittämisehdotuksia digiasioinnin arkeen sulauttamisesta. Tutkimus tehdään osana valtakunnallista Strategisen tutkimuksen neuvoston (STN) rahoittamaa DigiIN-Palvelukulttuuria uudistamalla kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan- hanketta, joka toteutetaan vuosina 2019–2025. DigiIN- hankkeen tavoitteet liittyvät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukulttuurin uudistamiseen, sähköisten palvelujen parantamiseen kaikille asiakasryhmille sekä heikommassa asemassa olevien syrjäytymisen ehkäisyyn. Tämä tutkimus on osa Helsingin Yliopiston hankkeessa vetämää työpakettia, joka käsittelee digitalisaation haasteita monikulttuurisessa yhteiskunnassa. (DigiIN, 2021.)

## 2 Aiempi tutkimus

Tässä luvussa käydään läpi aiempia tutkimustuloksia liittyen palveluiden digitalisaatioon ja maahanmuuttajien eriarvoistumista aiheuttaviin tekijöihin. Luvussa läpivalaistaan myös tutkimusta arjesta, arjen rutiineista ja niihin liittyvistä asioista, joita on enenevässä määrin alettu tutkia rinnan teknologian kehittymisen kanssa (Haddon, 2011).

### 2.1 Kotoutuminen, osallisuus ja arki

Sosiologi Erik Allardt on jo 70- luvulla korostanut tarpeiden – niin kieleen liittyvien kuin ei-kielellistenkin tarpeiden ja niiden tyydyttymisen merkitystä henkilön hyvinvointiin (Allardt, 1976, s. 21-26). Maahanmuuttajien terveydestä, hyvinvoinnista ja kotoutumisesta suomalaiseen yhteiskuntaan on tuotettu viime vuosina paljon uutta tutkimustietoa. On jo olemassa myös muutamia suomalaisaineistoihinkin perustuvia syventäviä tutkimuksia, joiden mukaan maahanmuuttajien sosiaalisella hyvinvoinnilla on yhteyksiä kotoutumiseen ja terveyteen. Suomalaista tutkimustietoa on kuitenkin vielä vähän saatavilla. Terveys- ja hyvinvointieroja sekä niitä koskevia ilmiöitä selvittävä tutkimus on kuitenkin tärkeää, jotta voidaan lisätä tietämystä Suomen ulkomaalaistaustaisesta väestöstä. Tutkimustietoa voi hyödyntää esimerkiksi kotoutumisen edistämisessä sekä palveluiden ja toimintatapojen tietopohjaisessa kehittämisessä. (Castenada & Kuusio, 2019, s. 121-122.) Maahanmuuton lisääntyessä ja monimuotoistuesssa on modernilla

yhteiskunnalla tärkeä rooli maahanmuuttajien integroimisessa yhteiskuntaan lisäämällä tukea ja palveluja, joita integroitumiseen tarvitaan (Collin & Karsenti, 2012).

Oikeudenmukaisuuden, yhdenvertaisuuden, tasa-arvoisuuden ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden käsitteet ovat keskeisessä roolissa maahanmuuttajien kotouttamisessa ja toimivat pääperiaatteina yhteiskunnan osallisuutta varmistaessa. Käsitteet pitävät sisällään asioita liittyen tasavertaisen koulutuksen järjestämiseen ja työhön sekä oikeudenmukaiseen ja yhdenvertaiseen kohteluun terveydenhuollossa kulttuuritaustaan katso-matta. Käsitteissä kiinnitetään huomiota myös olosuhteisiin, joissa kaikilla yhteiskunnan jäsenillä on samat perusoikeudet, mahdollisuudet, velvollisuudet ja sosiaaliset etuudet. (Valtonen, 2008, s. 75-77.) Kotouttamislaki velvoittaa maahanmuuttajien kotouttami-seen ja yhdenvertaisuuden edistämiseen. Kotouttamisen tavoitteena on, että maahanmuuttajat pystyvät osallistumaan suomalaiseen yhteiskuntaan kuten muutkin maassa asuvat (Uusikylä, Puurtinen, Terävä & Kinnunen, 2010; Hiitola, Anis & Turtiainen, 2018, s. 14.) Maahanmuuttajan uudessa kotimaassa elämisen laatuun vaikuttaa lisäksi tu-loajankohta ja tulomaassa tulohetkellä vallitseva taloussuhdanne, sillä edellä mainituilla tekijöillä on vaikutusta maahanmuuttajien vastaanottamiseen ja palvelujärjestelmän toimimiseen (Malin & Suvisaari, 2010, s. 138).

Maahanmuuttajien hyvinvointi- ja kotoutumisteorioita olisi tärkeää tarkastella Nikulinin (2019) mukaan rinnakkain kielitaidon ja sen kehittymisen kanssa. Tämän ajatuksen tautalla nähdään vahvan kielitaidon merkitys korkeimpien hyvinvoinnin tasojen ja kotoutu-misen edellytyksenä. Kielen voidaan katsoa olevan merkittävässä roolissa siinä, miten yksilö pystyy tyydyttämään fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeensa. Kielellä on näin ollen merkittävä vaikutus myös yksilön kotoutumiseen hänen hyvinvointinsa toteutumi-sen ja sosiaaliseen yhteisöön kuulumisensa kautta. Kotoutumisen alkuvaiheessa englan-nin kielen käyttömahdollisuus on omiaan helpottamaan maahanmuuttajan tilannetta. Se ei kuitenkaan tarkoita, että kotoutuminen ja hyvinvointi kaikilla tasoilla olisi toteutu-nut. Maahanmuuttajan halutessa kuulua täysivaltaisesti uuteen kotimaahansa on suo-men kielen taidolla ratkaiseva merkitys. Ilman suomen kieltä jää paitsi kaikesta mikä on esitettyinä pelkästään suomeksi ja perustarpeiden tyydyttämisessäkin voi olla hanka-luuksia, jos ei esimerkiksi ymmärrä kaupassa elintarvikepakkausten merkintöjä. Hyvin-vointi on yleensä hyvinvointia tietyn yhteiskunnan jäsenenä, joka uuden kielen



oppimisen kontekstissa kytkeytyy usein vieraan kielen puhujan kotoutumiseen ja sitä kautta integraatioon uuteen fyysiseen, taloudelliseen, sosiaaliseen sekä kulttuuriseen ympäristöönsä. (Nikulin, 2019.)

Kotoutumiseen ja integraatioon uuteen kulttuuriin liittyy kuulumisen tunne (engl. *belonging*). Kuulumisen tunteen voidaan määritellä olevan tunne, joka kertoo yksilölle itselleen, kuinka helpoksi hän tuntee olonsa yhtäältä omana itsenään ja toisaalta yhteydessä ympäröivän maailman ihmisiin, kulttuuriin ja paikkoihin. Kuulumisen tunne on eräänlaista avoimuutta ympäristölle, sillä ihminen luontaisesti kaipaa seuraa, jota saadaan vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. Identiteetin voidaan katsoa olevan osa kuulumisen tunnetta. Identiteettiin kuuluu samaistumisen tunteet tietynlaiseen ihmisryhmään, jolla on samanlaisia piirteitä kuin itsellä ja toisaalta eroavaisuuksia johonkin toiseen ryhmään. (May, 2013, s. 78-79.) Kuulumisen tunnetta lähellä on osallisuuden käsite. Osallisuudella voidaan tarkoittaa palveluiden käyttäjän osalta esimerkiksi mukana olemista toiminnan tai palvelun suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa, toimintaan osallistujan kuulluksi tuloa ja vaikuttamismahdollisuuksia. Tietäminen, tiedon saaminen ja sen ymmärtäminen ovat merkittävässä roolissa osallisuutta määriteltäessä. Tieto yksinään ei kuitenkaan riitä, vaan yksilöllä täytyy myös olla tietoisuus omasta tilanteestaan ja valtaa vaikuttaa siihen. Osallisuuteen kuuluu myös oikeudenmukainen ja ihmisarvoinen kohtelu. (Luhtasela, 2009.)

Elämään tyytyväisyyden tunteen (engl. *life satisfaction*) on katsottu voivan ennustaa merkittävästi kuulumisen tunteen kehittymistä, joka taas näyttäytyy subjektiivisena hyvinvointina. Elämään tyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä maahanmuuttajilla ovat esimerkiksi uskontoon liittyvät asiat, tulomaan kielen hallinta ja etninen segregatio tulomaassa. (Amit & Bar-Levit, 2014.) Hyvinvoinnin käsitteen nähdään yleisesti liittyvän erityisesti terveyteen. Hyvinvointi tarkoittaa Malin & Suvisaaren (2010) mukaan eri elämänvaiheissa eri asioita ja sitä voidaan tarkastella yksilö- ja väestötasolla. Yhteiskunnalliset tekijät kuten yhteiskunnan infrastruktuuri, poliittinen järjestelmä, perustarpeiden tyydyttyminen ja terveydenhuoltojärjestelmä määrittävät ihmisten hyvinvointia ja terveyttä. Hyvinvoinnin mittareina käytetään väestötasolla elinoloja, terveyttä, elämäntapoja, elämänhallintaa ja palvelujen toimivuutta. Hyvinvointi voidaan jaotella subjektiiviseen ja objektiiviseen hyvinvointiin. Subjektiivinen hyvinvointi sisältää asioita liittyen

mm. perustarpeiden tyydyttymiseen ja elämänhallintaan. Objektiiiset tekijät liittyvät jo aiemmin mainittuihin yhteiskunnallisiin tekijöihin. (Malin & Suvisaari, 2010, s. 136-137.)

THL:n tuottaman Maahanmuuttajien terveys ja hyvinvointi- raportin mukaan tasa-arvoon tähtäävän yhteiskuntapolitiikan onnistumiseksi on tärkeää tunnistaa väestöryhmät, joiden terveys ja hyvinvointi ovat keskimääräistä heikommat. Tutkimustietoa tarvitaan, jotta voidaan saada tietoa muun muassa siitä, mihin tekijöihin puuttumalla voidaan parantaa Suomeen muuttaneiden terveyttä, työ- ja toimintakykyä, hyvinvointia ja elämänlaatua. (Castaneda, Rask, Koponen, Mölsä & Koskinen, 2012, s. 3.)

Elämänlaadulla ja toimintakyvyllä on tärkeä merkitys yksilön suoriutumiseen arjesta ja arjen toiminnoista. Arkea tutkivissa tutkimuksissa on pyrkimyksenä tunnistaa rutiineja, joita yksilöillä on heidän sosiaalisissa vuorovaikutussuhteissa ja käytännöissä. Arjen rutiineja tutkittaessa niiden merkittävyyttä korostetaan muunakin kuin pelkkänä rutiininomaisena suorittamisena. Sosiaalisilla suhteilla, kokemuksilla ja käytännöillä on syvällisempikin merkitys elämään. Jokapäiväinen elämä nähdään tällöin dynaamisena toimintana, jolle on ominaista myös erilaiset häiriötekijät, ristiriidat, sopeutumisongelmat ja muutoksen mahdollisuudet. Arkeen uppoutuminen mahdollistaa sen sisältämien itsessään selvyysinä pidettyjen asioiden kuten sosiaalisten suhteiden, vuorovaikutuksen, erilaisten ympäristöjen ja kontekstien tutkimisen. (Neal & Murji, 2015.)

Arki nähdään tässä tutkimuksessa sosiologi Rita Felskin (1999, 2000) tekemään määritelmään perustuen. Arki voidaan määritellä päivittäin toistuviksi asioiksi, jossa tietyt toiminnot toistuvat säännöllisesti. Arkea kuvaavat niin tavanomaisuus kuin jokapäiväisyyskin. Felski on määritellyt arkeen kolme ulottuvuutta: aika, tila sekä modaaliteetti (olemisen tapa). Hänen määritelmässään ajalla ymmärretään toistoa ja rutiineita, tilalla kotia ja modaalisuudella tapoja. Rutiinien merkitystä korostetaan arjen sujumisessa, jossa toisto auttaa asioiden organisoinnissa ja kaaoksen hallitsemisessa. (Felski, 1999; Felski, 2000, Sekin 2018, s. 64-65 mukaan.)

Sosiaalisen tuen voidaan katsoa olevan yksi arjen sujumista helpottava asia, joka voi toimia puskurina tilanteissa, joissa vastoinikäymiset aiheuttavat stressiä. Maahanmuuttajan täytyy rakentaa uudessa kotimaassa sosiaaliset verkostonsa uudelleen, opetella uusi kieli ja oppia toimimaan uudessa yhteiskunnassa. Niukat tukiverkostot lisäävät

maahanmuuttajan stressiä ja imevät henkisiä voimavaroja. Tällaista ongelmaa ei välttämättä ole työperäisellä tai vapaaehtoisella maahanmuuttajalla. Lapsia kotona hoitavien äitien riski sosiaaliseen eristäytymiseen on erityisen suuri, koska he eivät voi yleensä lasten hoidon lomassa osallistua esimerkiksi kielikursseille. (Malin & Suvisaari, 2010, s. 143-144.) Kielitaidon merkitystä ei voi vähätellä yksilön tarpeiden tyydyttymisessä. Suomen kieltä osaamaton maahanmuuttaja pärjää todennäköisesti jokapäiväisessä elämässään Suomessa perustarpeiden osalta, mutta sosiaalistumisen ja itsensä toteuttamisen tarpeiden osalta hänen elämänsä voi jäädä vajaaksi. Myös sosiaalinen ja kulttuurinen kiinnittyminen Suomeen voi olla vaikeaa ilman suomen kielen taitoa. (Nikulin, 2019.)

Arkeen liittyvää tutkimusta on tehnyt esimerkiksi Sekki, jonka tutkimuksen mukaan arjen rutiineilla on kahdenlainen merkitys perheen arjessa: ne ovat toisaalta välttämättömiä edistäessään ja tukiessaan arjen yksittäisistä tehtävistä suoriutumista, mutta voivat olla vaikutukseltaan myös päinvastaisia ohjatessaan toimintaa kohteisiin, jotka tuottavat ristiriitoja arjen sujumisen ja rytmin hallinnan kanssa. (Sekki, 2018, s. 65.) Arkea on myös analysoitu Jokisen (2005) Aikuisten arki- teoksessa. Arkisuus on lähteen mukaan inhimillisen toiminnan ja olemassaolon muoto, joka voi vaihdella kevyestä ja pinnallisesta raskaaseen. Jollakin arki sujuu kuin huomaamatta, mutta arjen toimintojen vastoinikäymisten edessä se voi muuttua raskaaksi. Rutiinit ja tottumukset tekevät arjesta helpompaa, kun jokaista asiaa ei tarvitse erikseen miettiä, vaan arki ikään kuin ”rullaa” itsestään eteenpäin. Arkinen ulottuvuus liittyy myös yhteiskunnalliseen muutokseen, sillä sitä on hankala ymmärtää ilman arkisen logiikkaa. Tavat voivat muuttua ja näin syystä muutoksen liikkeelle, johon voi vaikuttaa yhteiskuntapoliittisin väliintuloin. Näin on esimerkiksi tehty sukupuolten tasa-arvoon liittyen vanhempainvapaiden osalta. Jokisen mukaan siis tietynlainen konservatiivisuus olisi hyvä säilyttää arjessa, mutta muutosta pitäisi edistää yhteiskunnallisin väliintuloin siellä, missä sitä pidetään tarpeellisenä. Hyvään arkeen kuuluu hänen tutkimuksensa mukaan rutiineja, kodin tuntua, tapoja ja omalta tuntuva rytmisyyttä. (Jokinen, 2005, s. 156-160.)

## 2.2 Digitaalinen eriarvoisuus ja syrjäytyminen maahanmuuton kontekstissa

On paljon tutkimusnäyttöä, jonka mukaan eriarvoisuuden kaventaminen lisää huonompiosaisten lisäksi koko yhteiskunnan hyvinvointia (Saikkonen, Karvonen & Kestilä, 2019, s. 332). Vähemmistöön kuulumisen itsessään tiedetään olevan riski syrjäytymiselle ja hyvinvointivajeelle (Castenada, 2019, s. 166).

Kotouttamisesta huolimatta tutkimusten mukaan esimerkiksi terveydenhuollossa hoitoon pääsyssä ja hoidon laadussa on eroja eri etnisillä ryhmillä. Hoitoon pääsyn esteenä voivat rakenteellisten esteiden lisäksi olla kommunikaatio- ja/tai vuorovaikutusongelmat, jotka voivat johtua hoidon osapuolten välisistä asenteista toisiaan kohtaan tai yhteisen kielen puuttumisesta. Kokemukset huonosta kohtelusta voivat heikentää maahanmuuttajan halua käyttää palveluita. (Malin & Suvisaari, 2010, s. 147.) Soteuudistus on myös synnyttänyt sote-ammattiryhmille uusia osaamistarpeita, joita ovat substanssiosaamisen lisäksi asiakastyö- ja palvelunkehittämisosaaminen sekä työntekijyyden ja yhteistoiminnan muutososaaminen (Kangasniemi ym., 2018).

Aiempaa kansainvälistä tutkimusta maahanmuuttajien eriarvoistumiseen liittyvistä tekijöistä ja digitaalisesta syrjäytymisestä on jo hyvin olemassa, sillä useat maat ovat kohdanneet näitä ongelmia jo paljon Suomea aikaisemmin. Digitaalinen eriarvoisuus risteää edelleen rodun, sukupuolen ja muiden epätasa-arvoon liitettyjen asioiden kanssa. Jopa maissa, joissa älypuhelimet ovat laajasti kansalaisten käytössä, digitaalisten resurssien saatavuus ja niiden tehokkaan käytön taidot estävät edelleen monia taloudellisesti heikommassa asemassa olevia tai muita aliedustettuja väestöryhmiä käyttämästä digitaalisia palveluja. (Robinson ym., 2015.)

Internetin (ja digitaalisten palvelujen) käyttöön vaikuttaa eri tutkimuksien mukaan esimerkiksi rotu ja etnisyys (Mesch & Talmud, 2011), sukupuoli (Ono & Zavodny, 2003; Ono & Zavodny, 2008) ja sosio-ekonominen asema (Witte & Mannon, 2010). Useiden tutkimusten mukaan maahanmuuttajien matala tulotaso, digitaitojen puute ja heikko paikallisten kielten taito ovat syynä heidän kantaväestöä vähäisempään tietotekniikan ja internetin käyttöön (Acharya, 2016). Puutteellinen suomen kielen taito voi myös heikentää edellytyksiä kotoutumiselle ja työllistymiselle (Rask, Sainio, Koponen & Koskinen,

2015, s. 91-98) sekä hankaloittaa arkitoimista suoriutumista kodin ulkopuolella (Castenada ym., 2012, s. 199). Kielen oppimiseen liittyvä yhteiskunnalta saatu tuki tai digitaalisten taitojen opettaminen ovat keinoja lisätä maahanmuuttajien integroitumista yhteiskuntaan (Collin & Karsenti, 2012). Vieraan kielen taitoa tarkasteltaessa tulisi huomioida kielen ja kielellisen kompetenssin yhteys sekä viestintään että arjen sujumiseen. Kielellä on suuresti vaikutusta siihen, millaisena sen käyttäjä nähdään ja mitä hän pystyy kielellä ilmaisemaan. (Nikulin, 2019.) Erityisesti alemmin koulutetut ja kotona olevat naiset saattavat olla haavoittuvassa asemassa digitalisaation suhteen (Sabie & Ahmed, 2019). Paremmat digitaaliset taidot ja digitaalisten ympäristöjen käytön edellytykset lisäävät maahanmuuttajien sopeutumista tarjoamalla mm. mahdollisuuden tutustua uuteen elinympäristöön, etsiä tietoa ja erilaisia tukipalveluita kuten tietoa terveyteen liittyen sekä pitää yhteyttä kotimaahan jääneeseen perheeseen/ystäviin (Acharya, 2016).

Nykyisin sähköisen asioinnin yleistyessä pankissa ja muissa virastoissa asioiminen vaatii myös digitaalisia taitoja. Kirjallisen asioinnin ongelmat heikon suomen kielen taidon vuoksi on jo alettu tunnistaa. Peruspalvelujen työntekijät eivät välttämättä osaa ottaa huomioon maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden heikompia digitaalisia asiointitaitoja ja tästä syystä asiointi voi pahimmillaan päättyä jo ajanvaraukseen, mikäli maahanmuuttajataustainen asiakas ja työntekijä eivät ymmärrä toisiaan. (Castenada ym., 2012, s. 200.) Maassa asutulla ajalla on toisaalta katsottu olevan vaikutusta terveyteen, sillä kielitaidon ja kulttuuriin sopeutumisen lisääntyessä esimerkiksi terveyspalveluiden käyttö rutinoituu ja elämäntavat voivat muuttua terveellisemmiksi terveystietoisuuden lisääntyessä (Malin & Suvisaari, 2010, s. 138). Sosiaali- ja terveysalalla palveluiden digitalisaation on todettu mahdollisesti vaikuttavan hoitoon pääsyyn ja aiheuttavan hoitoon hakeutumisen lykkääntymistä erityisesti, jos kohdemaan kieli on heikommin hallinnassa (Akhavan & Karlsen, 2013). Samoin perehtymättömyys palvelujärjestelmään sekä asiointia tukevan sosiaalisen verkoston puuttuminen voivat maahanmuuttajataustaisilla heikentää julkisten sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttöä (Malin & Suvisaari, 2010, s. 147-150). Yleisesti ottaen heikoilla digitaidoilla, palvelujen saavutettavuudella esimerkiksi laitteiden puutteen vuoksi ja sosiaalisella eristyneisyydellä on katsottu olevan yhteyttä digitaalisten palvelujen vähäiseen käyttöön (Heponiemi & Jormanainen, 2020).

Syrjinnällä tarkoitetaan henkilön asettamista muita huonompaan asemaan etnisen alkuperänsä, sukupuolensa, ikänsä, uskontonsa, vammansa, seksuaalisen suuntautumisensa tai sukupuoli-identiteettinsä vuoksi. Syrjintä perustuu ennakko-oletuksiin tietystä väestöryhmästä. Syrjintä voi olla myös yhteiskunnan toimintaan perustuvaa, joka voi ilmetä yhteiskunnan rakenteissa mm. tietyn väestöryhmän heikompina elinoloina ja huonompina palveluina. Tällöin syrjintä on paikannettavissa olemassa oleviin käytäntöihin, sopimuksiin, lainsäädäntöön ja palveluihin. Tulkkipalvelujen puute on esimerkki institutionaalisesta syrjinnästä. (Malin & Suvisaari, 2010, s. 142-143.) Syrjinnässä olennaista on, että henkilöä kohdellaan jonkin inhimillisen piirteen vuoksi huonommin kuin ilman tätä piirrettä (Castenada, 2019, s. 167). Digitaalinen syrjintä on alakäsite syrjinnälle.

Digitaaliseen syrjäytymiseen (engl. *digital divide*) voidaan katsoa kuuluvan kolme ulottuvuutta, jotka ovat pääsy internetiin (1. asteen digitaalinen syrjäytyminen), epätasa-arvo käytön motivaation, taitojen ja internetin käyttötarkoituksen suhteen (2. asteen digitaalinen syrjäytyminen) ja epätasa-arvo sen suhteen millaisia sosiaalisia, kulttuuriin liittyviä, taloudellisia, henkilökohtaisia tai poliittisia etuuksia internetin käyttö saa aikaan (3. asteen digitaalinen syrjäytyminen). Digitaaliseen syrjäytymiseen liittyvää epätasa-arvoa voivat aiheuttaa niin kulttuuriset, sosiaaliset kuin taloudellisetkin tekijät. (Ragnedda & Muschert, 2018, s. 25.) Digisyrjäytymisessä kyse ei ole ainoastaan laitteista ja sähköisten palvelujen saavutettavuudesta, vaan yhä useammin verkossa käymisen tiheydestä ja siitä, mitä verkossa tehdään ja keitä verkkopalvelut hyödyttävät (Hyppönen & Ilmarinen, 2019).

Maahanmuuttajista ja digisyrjäytymisestä on vaikea puhua huomioimatta suomen kielen taidon merkitystä palvelujen käytössä. Turun yliopistossa vuonna 2015 akateemisille maahanmuuttajille tehdyn kyselyn mukaan Suomessa palveluja käytettäessä on mahdollista pärjätä ilman suomen kielen taitoa. Tutkimusanalyysin mukaan tämä johtuu suomalaisten hyvästä englannin kielitaidosta ja kehittyneestä englanninkielisestä palvelurakenteesta. Maahanmuuttajat kokevat suomen kielen oppimisen tärkeäksi, vaikka erilaisia haasteita sen oppimiseen onkin olemassa. Esteinä suomen oppimiselle pidetään mm. ajan puutetta, sopivien kurssien puutetta sekä harjoittelumahdollisuuksien puutetta. Harjoittelumahdollisuuksien puutteella tarkoitetaan suomenkielisten

ystävyyssuhteiden puutetta tai suomalaisten taipumusta vaihtaa kieli herkästi englantiin maahanmuuttajan yrittäessä tulla toimeen suomen kielellä. Englannin kieltä käytetään yleensä kohteliaisuudesta, mutta maahanmuuttajan kielitaidon kehittymisen ja kotoutumisen kannalta suomen kielen käyttö vuorovaikutuksessa voisi olla hyödyllisempää. (Nikulin, 2019.) Toisaalta muista kuin länsimaista muuttaneiden kohdalla englannin kieli ei välttämättä tarjoa ratkaisua arjen sujumiseen, sillä he eivät useinkaan hallitse englannin kieltä, vaikka voivatkin puhua monia muita kieliä.

Maahanmuuttajien digitaalisten palvelujen käytöstä on olemassa paljon tutkimustietoa ja useissa tutkimuksissa on tuotu myös esille digitaalisten palvelujen käytön lisääntymisen aiheuttavan eriarvoistumista (ks. esim. Crouch & Gordon, 2019; Ragnedda & Muschert, 2018; Robinson ym., 2015; Sabie & Ahmed, 2019). Maahanmuuttajien digitaalisten palvelujen käytön heikon hallinnan vaikutuksia arjen sujumiseen on tutkittu vähemmän.

### 2.3 Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tarkoituksena on lisätä tietoa digisyrjäytymiseen liittyvistä tekijöistä. Tässä tutkimuksessa keskitytään työelämän ja opintojen ulkopuolella olevien maahanmuuttajanaisten digitaaliseen arkeen. Lähtökohdaksi otetaan tässä luvussa aiemmin määritelty toisen asteen digitaalinen syrjäytyminen, jolle on Ragnedda & Muschert (2018, s. 25) mukaan ominaista digitaaliseen osaamiseen, osallistumiseen ja työkykyyn liittyvä epätasa-arvo. Tämä vaikuttaa maahanmuuttajilla jokapäiväiseen elämään, vaikka heidän katsottaisiinkin hallitsevan perusdigitaidot. Digitaaliset palvelut on yhä saumattomammin integroitu päivittäisiin rutiineihin johtaen siihen, että digitaalisen eriarvoisuuden muodot muuntuvat koko ajan. (Robinson ym., 2015.)

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millaisia digipalveluja haastateltavat ovat sulattaneet osaksi arkeaan sekä mitkä maahanmuuttajiin liittyvät tekijät edesauttavat digipalvelujen käyttöön ottoa ja mitkä tekijät rajoittavat sitä. Tutkimuksessa pyritään kartoittamaan erityisesti sitä, kuinka digitalisaatio näkyy maahanmuuttajanaisten arjessa, millaisia ongelmia se mahdollisesti synnyttää jokapäiväisessä elämässä ja julkispalvelujen

käytössä ja kuinka naiset ratkaisevat digitalisaation mukanaan tuomia ongelmia arjessaan. Tarkemmat tutkimuskysymykset ovat:

1. Missä muodoissa digiteknologia on sulautunut maahanmuuttajanaisten arkeen?
2. Minkälaista maahanmuuttajanaisten arki on digitaalisten julkispalveluiden käyttäjänä?
3. Miten maahanmuuttajanaiset kehittäisivät palveluja digiteknologian arkeen sulauttamisen helpottamiseksi?

### 3 Domestikaatio - uusien teknologioiden sulauttaminen osaksi arkea

Domestikaatio- tutkimus (engl. *domestication*) on kehittynyt teknologiaan antropologian alan tutkimuksesta, jonka kulutustutkimuksessa sitä on käytetty viitekehyksenä tavaroiden päätyemisestä yksilöiden omistukseen ja käyttöön. (Haddon, 2011.) Teknologian alueella käsitettä on alun perin käytetty tietotekniikan käytön tutkimiseen kotona ja kodin jokapäiväisessä arkielämässä lähtien tietokoneen sijainnista kotitaloudessa. Käsitettä on myöhemmin sovellettu muunkin teknologian ja teknologiaan liittyvien palveluiden, kuten matkapuhelinten käytön yleistymisen tutkimiseen. Samoin tutkimus on laajentunut kodeista kodin ulkopuolelle, kuten tietokonekursseille ja mobiilialustoille. (Haddon, 2006; Haddon, 2011; Tenhunen, 2018, s. 22-23.) Tässä tutkimuksessa domestikaatiolla tarkoitetaan teknologian sulauttamista jokapäiväiseen arkeen sisältäen asioita puhelimen ja sen eri sovellusten käytöstä julkispalveluissa asiointiin digiteknologiaa hyödyntäen. Digiteknologian käyttöön otosta arjessa käytetään tutkimuksessa sulauttaminen- käsitettä domestikaatioviitekehyksen mukaisesti.

Yhteiskunta ja ihmisten välinen viestintä on muuttunut digitaalisen tekniikan lisääntymisen myötä. Viestintä voi vaihdella henkilökohtaisista, kahdenvälisistä keskusteluista pienryhmässä tapahtuvaan kommunikointiin, kirjeisiin, tv- lähetyksiin, tekstiviesteihin, sähköpostiin ja sosiaaliseen mediaan. Suurimman osan ihmiskunnan historiaa on kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus ollut ihmisten välillä normi. Digiteknologian ja



digitaalisten viestintämuotojen kehitys on johtanut niin uusien digitaalisen vuorovaikutuksen muotojen käyttöön ottoon kuin luonut kokonaan uuden ajan ja paikan käsitteen sosiaalisiin organisaatioihin. (Elliot, 2019, s. 108-109.) Samoin esimerkiksi terveydenhuollossa internetin myötä ihmiset ovat päässeet omatoimisesti käsiksi tutkittuun terveystietoon tai verkossa toimiviin vertaisryhmiin, jossa voivat jakaa kokemuksiaan sairaudestaan. Ihmiset myös käyttävät digiteknologian kehittymisen seurauksena koko ajan kehittyneempiä terveyssovelluksia esimerkiksi kehontilansa tarkkailuun tai unen seurantaan. Kaikella tällä on ollut suuri vaikutus yhteiskuntaan ja ihmisten jokapäiväiseen elämään. (Elliot, 2019, s.170-171.)

Digitaalisessa muodossa olevan tiedon ja palvelujen hyödyntäminen edellyttää niin toimivia laitteita ja yhteyksiä, osaamista kuin riittävää ja saavutettavissa olevaa tukea verkkopalvelujen käyttöön. Kansalaisten on tämän lisäksi koettava verkkopalvelujen käyttö motivoivaksi ja hyödylliseksi. Kaikilla ei ole samanlaisia mahdollisuuksia eikä toisaalta välttämättä kiinnostustakaan hyödyntää digiteknologiaa ja asioida sähköisesti. (Hyppönen & Ilmarinen, 2019, s. 280.) Tieteessä domestikaatio- käsite tarjoaa mahdollisuuden yksilöiden toiminnan kartoittamiseen ja ymmärtämiseen teknologian ja sähköisten palvelujen käytössä.

Domestikaatio- käsitettä on aiemmin tieteellisessä tutkimuksessa käytetty kuvaamaan sitä, miten teknologia sulautetaan omaan käyttöön, miten ja miksi teknologiaa käytetään tietyllä yksilön omaksumalla tavalla sekä kuinka teknologian käyttöönotto muuttaa jokapäiväistä elämää ja arjen sujumista. Lyhyesti sanottuna domestikaatiotutkimuksessa teknologialla on merkittävä rooli, mutta tämä viitekehys antaa tilaa myös ei-teknologisille asioille yksilön elämässä. Domestikaatio onkin käytännöllinen viitekehys sosiaalisissa ja kulttuuriin liittyvissä tutkimusasetelmissä. (Bolin, 2010; Haddon, 2011.)

Domestikaatio viitekehystenä keskittyy digitaalisten teknologioiden käyttöön ottoa koskeviin prosesseihin. Domestikaatiotutkimus pyrkii tutkimaan yksilöiden kokemuksia digitaalisen teknologian käyttöön otosta sekä positiivisia ja negatiivisia merkityksiä, joita digiteknologia luo heidän elämäänsä. Tutkittavia pyydetään kertomaan näistä kokemuksista omin sanoin. Tutkittavien omat kuvaukset yhdistettyinä heidän taustatietoihinsa, kuten elinoloja, taloudellista tilannetta ja sosiaalisia verkostoja koskeviin tietoihin luovat

tutkijoille kokonaisvaltaisemman ymmärryksen tutkittavien erilaisista sitoutumisen muodoista teknologiaan. (Haddon, 2011.)

Aiempi tutkimus on tunnistanut teknologian arkeen sulauttamisen rakentuvan neljästä vaiheesta, jotka ovat 1) ”appropriation” eli omaksuminen, joka tarkoittaa näkökohtia ja perusteluja, jotka johtavat uuden teknologian hankkimiseen, 2) ”incorporation” eli liittäminen, jossa vaiheessa teknologia löytää paikkansa kodissa tai muussa ympäristössä, 3) ”objectification” eli esineellistäminen, jossa teknologian käyttö aikataulutetaan sopimaan ihmisten arkirutiineihin sekä 4) ”conversion” eli muuntaminen, jolloin tieto- ja viestintätekniikat muuntautuvat osaksi käyttäjän identiteettiä, joka voi näkyä esimerkiksi käyttäjän mielipiteissä ja asenteissa. (Haddon 2006, 2011; Tenhunen, 2018, s. 22-23.) Vaiheista kaksi ensin mainittua eli omaksumisen ja liittämisen vaiheet tapahtuvat kodin ja ympäröivän maailman rajapinnoilla, kun taas esineellistämisen ja muuntamisen vaiheet tapahtuvat jo kodin sisällä. Toisaalta nykyään rajanveto eri tilojen välillä on summentunut, sillä digilaitteet (kuten kannettava tietokone ja puhelin) kulkevat ihmisten mukana. (Bolin, 2010.) Huomioon otettava asia teknologian sulauttamisessa arkeen on sille muodostunut merkitys yksilön arkipäivän elämässä. Jonkun laitteen tai palvelun käyttö on voinut sulautua niin itsestään selväksi osaksi yksilön arkea, että ilman laitetta tai palvelua oleminen aiheuttaa todellista epämukavuutta yksilölle. Eli se, kuinka riippuvainen yksilö on digiteknologiasta voi olla yhteydessä teknologian käytön asteeseen. (Haddon, 2011.)

Domestikaatiota käsittelevissä tutkimuksissa nähdään arkeen sisältyvillä seikoilla olevan merkittävä yhteys teknologian käyttöön ottoon. Tutkijan saatua tietoa tutkittavien arvoista, toiveista, heidän yleisestä asuinympäristöstään, taloudellisesta tilanteestaan ja sosiaalisista suhteistaan on helpompi muodostaa oletuksia heidän teknologian käytöstään. Kyse on siis siitä, voimaannuttaako teknologian mukaan tulo käyttäjäänsä vai onko sillä enemmänkin negatiivisia vaikutuksia. Domestikaatio- tutkimuksella voidaan siis myös pyrkiä selittämään, kuinka yksilöt yrittävät rajoittaa teknologian käyttöään ja mitkä tekijät voivat toimia käyttöön oton jarruttajina. Nämä tekijät voivat liittyä esimerkiksi eri kulttuureissa omaksuttuihin sosiaalisiin normeihin tai ajan puutteeseen sekä digitaaliseen (tai sosiaaliseen) syrjäytymiseen. (Haddon, 2011.)

Domestikaatiossa digisyrjäytyminen huomioidaan etsimällä syitä siihen, miksi tiettyjä teknologisia palveluita ei ole otettu käyttöön tai ne on otettu käyttöön vain rajoitetusti. Yleisin perustelu digiteknologian hyödyntämättömyydelle on se, että osa kansalaisista kokee pystyvänsä saavuttamaan tavoitteensa ilman digiteknologian käyttöön ottoa; uusi teknologia ei sovi tai ei ole prioriteetti heille tai se on liian vaivalloinen tai kallis ottaa käyttöön. Digitaalista syrjäytymistä on domestikaatitutkimuksessa tutkittu internetin käyttöön liittyen, jonka yhteydessä on tutkittu erilaisia sosiaalisen syrjäytymisen asteita ja muotoja. (Haddon, 2011.) Samankaltaisia huomioita on tehty myös suomalaisen yhteiskuntaan kohdistuvassa tutkimuksessa digipalveluiden käyttöön liittyen. Hyppösen & Ilmarisen (2019) mukaan yli puolet kansalaisista kokee esteitä palvelujen käytössä palveluiden vaikeakäyttöisyyden, kiinnostuksen puutteen tai riittämättömien välineiden tai taitojen vuoksi. Myös domestikaatitutkimuksessa edellä mainitut tekijät liittäen sosioekonomisella taustalla on yhdistetty kansalaisten syrjäytymiseen digiyhteiskunnasta. (Hyppönen & Ilmarinen, 2019, s. 279.)

Huolen kasvaminen digisyrjäytymisvaarassa olevia kohtaan on synnyttänyt keskustelua siitä, kuinka syrjäytymisvaarassa olevia voitaisiin auttaa esimerkiksi kertomalla heille aktiivisesti digiteknologian eduista, helpottamalla teknologian käyttöönottoa tai edistämällä heidän digitaitojaan. Verkkopalvelujen kehittäminen luo automaattisesti esteitä palveluiden käyttöön digisyrjäytyneille, jos ainoa tapa saada palvelua on internetin välityksellä. Toisaalta verkkopalvelujen kehittäminen voidaan myös nähdä mahdollisuutena tarjota enemmän vaihtoehtoja kuluttajalle, mahdollistaa halvempi tapa tuottaa palveluita tai säästää kuluttajan aikaa. (Haddon, 2011.)

Domestikaatitutkimuksissa on käytetty termiä ”warm expert” kuvaamaan helposti lähestyttäviä asiantuntijoita, jotka auttavat kansalaisia teknologisten palvelujen käytössä. Toisaalta näissä tutkimuksissa on tullut esille myös tilanteita, joissa yksilön sosiaaliseen verkostoon ei kuulu ihmisiä, jotka voisivat auttaa digipalveluiden haltuun ottamisessa. (Haddon, 2011.) Tällaisten ihmisten kohdalla teknologiaa ei ole otettu ollenkaan käyttöön digituen puutteen vuoksi tai teknologia on pyritty ottamaan käyttöön, mutta käyttö on jäänyt vähäiseksi tuen puuttuessa (Haddon, 2006).

Teknologian alan domestikaatio- tutkimuksessa huomioidaan myös yksilöiden vaihteleva taitotaso teknologian haltuun otossa. Joillakin laitteilla ja palveluilla voi olla aika

vähäpätöinen rooli ihmisten elämässä, jolloin tämä ryhmä käyttäjiä voi helposti päätyä olemaan käyttämättä kyseistä teknologiaa ylipäänsä. Tällöin pyritään ymmärtämään yksilöiden erilaisia tapoja ottaa teknologiaa käyttöön esimerkiksi kiinnittämällä huomiota yksilöiden ikään ja sitä kautta siihen, kuinka luonnollinen osa teknologia on ja on ollut yksilön arjessa. (Bolin, 2010; Haddon, 2011.) Domestikaatio- tutkimus kiinnittää huomiota siihen, että teknologian omaksuminen voi vaihdella eri elämän vaiheissa, kuten lapsuuden perheestä irrottautuesssa, eläkkeelle jäädessä tai parisuhdetta muodostaessa. Sosiaalisiin suhteisiin liittyy myös ”ryhmäpaine”, jolla on katsottu olevan merkitystä teknologian käyttöönotossa. (Haddon, 2011.)

Digiteknologia uudistuu koko ajan. Tietyt palvelut ja/tai laitteet vanhenevat ajan oloon ja niiden tilalle muotoutuu uudenlaisia, aiempaa kehittyneempiä versioita. Tällöin aieman, jo käytössä olleen digiteknologian merkitys vähenee yksilöiden arjessa ja se korvautuu uudella käytännöllisemmällä vaihtoehdolla. Yksilöt tavallaan arvioivat uudelleen vanhentuneen laitteen tai palvelun käyttöönsä. (Haddon, 2011.) Samoin ihmisten tottudessa käyttämään tiettyä teknologiaa ei paluuta yleensä ole takaisinpäin tilaan ennen kyseessä olevan teknologian käyttöön ottoa, sillä yleensä kyseinen teknologia on saanut niin suuren osan ihmisten elämässä, että elämä ilman sitä tuntuu vaillinaiselta tai jopa mahdottomalta (Haddon, 2006).

## 4 Aineisto ja analyysimenetelmä

Tutkimusasetelmana on laadullinen, empiirinen ja kartoittava tutkimus aiheesta, jota ei ole aiemmin tutkittu paljon. Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineisto kerätään todellisessa tilanteessa. Se on kokonaisvaltaista tiedon hankintaa, jossa tutkija käyttää omaa havainnointiaan ja tutkimuksen kohderyhmän kanssa käymäänsä keskustelua tiedon keruun instrumenttina. Laadullisessa tutkimuksessa suositetaan metodeja, joissa tutkittavien kokemukset ja näkökulmat pääsevät esille. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2000, s. 155.) Yksi näistä metodeista on teemahaastattelu, jota on käytetty tämän tutkielman aineistonkeruussa. Seuraavassa kuvataan tarkemmin tutkimuksen aineisto ja aineiston analyysimenetelmä.

#### 4.1 Tutkimusaineisto

Tutkimusaineiston osalta kuvataan seuraavassa digikurssit, joiden kautta haastatteluihin osallistuneet maahanmuuttajanaiset tavoitettiin, haastattelujen tekemisen prosessi sekä lopullinen haastatteluaineisto.

##### *Digikurssit*

Osallistuin keväällä 2020 kolmannen sektorin järjestön järjestämälle, maahanmuuttajille suunnatulle digikurssille saadakseni yleiskäsityksen kurssille osallistuvista maahanmuuttajanaisista ja heidän digitaitojen tasostaan sekä digikurssin sisällöstä. Digitaitokurssilla keskityttiin digitaalisten laitteiden ja niiden toimintojen alkeisiin sekä tietotekniisiin perustaitoihin, kuten tekstinkäsittelyohjelman ja sähköpostin tietoturvalliseen käyttöön. Kurssilla opittiin myös arjen sujumisessa hyödyllisiä digitaitoja, kuten sähköisten julkis- palvelujen käyttöä. Tein kurssilaisten digitaidoista ja digilaitteiden käytöstä huomioita samalla, kun autoin kurssilaisia heille annetuissa tehtävissä kurssilla.

Kurssilaisille opetettiin osallistumiskerrallani Googlen pilvitiedostoissa olevien ohjelmien (esim. Word ja sähköposti) käyttöä sekä tiedoston jakamista *jaa* -toiminnon avulla. Kurssi alkoi varmistamalla, että kaikilla oli käyttäjätunnukset Googlen sähköpostisovellukseen. Sellaisille, joilla tunnuksia ei ollut, luotiin tunnukset. Osalla tunnukset olivat, mutta he eivät päässeet kirjautumaan vieraalla, kurssilta lainatulla kannettavalla tietokoneella käyttäjätiliinsä, koska olivat unohtaneet salasansa. Kurssilaiset valittelivat salasanan unohtuneen, koska käyttivät normaalisti tiliään älypuhelimellaan, joka muistaa automaattisesti salasanan. Kaikilla osanottajilla näytti huomioideni mukaan olevan älypuhelimet.

Kurssilaisten käytössä oli digikurssin järjestävältä järjestöltä lainatut kannettavat tietokoneet, joissa oli Windows käyttöjärjestelmä. Kurssin aluksi osanottajat täyttivät paperilla kartoituksen digitaidoistaan ja toiveistaan kurssin suhteen. Kartoituksessa tiedusteltiin esimerkiksi kurssilaisten tietokoneen käytön laajuutta, sähköpostin, tekstinkäsittelyohjelman ja internetin käyttötaitoja sekä heidän digitaalisten palvelujen käyttötottumuksiaan (esim. laskujen maksaminen verkkopankissa ja Wilman käyttö). Kurssilaisille jaettiin myös monisteita, joissa oli yksinkertaisten kuvien avulla selitetty näppäimistön

eri toimintoja. Kurssilaisten äidinkieli oli huomioitu siten, että monisteissa olevissa tehtävissä oli kuvia ja suomenkielisiä termejä tietokoneen eri osista ja näppäimistön toiminnoista, joiden viereen oli jätetty tilaa kurssilaisen oman kieliselle käännökselle.

Ensimmäinen huomioni kannettavien tietokoneiden käyttöön liittyen oli, että kurssilaiset olivat tottuneet käyttämään eri toimintoja yhdellä kädellä älypuhelimien toimiessa pääasiallisesti käytettynä laitteena. Tästä johtuen tietokoneessa esimerkiksi tekstinkäsittelyohjelman käyttö oli aika hidasta hiiren käytön ollessa vierasta. Tekstinkäsittelyssä tämä näkyi esimerkiksi isojen alkukirjaimien puutteena ja hankaluutena käyttää lihavointia, vaihtaa tekstin väriä tai suorittaa muita tekstinkäsittelytoimintoja, joita harjoituksissa harjoiteltiin.

Digikurssin opettamiseen haasteita toi kurssilaisten arabian kieliset asetukset google-tileissään. Opettajan täytyi muistaa ulkoa, missä kohdin tietyt asetukset sijaitsevat voidakseen neuvoa, sillä arabiassa tekstin suunta on oikealta vasemmalle ja asetuksissa myös ylhäältä alaspäin oleva valikko on arabiassa päinvastoin. Opettajan on haastavaa neuvoa, jos ei muista ulkoa eri toimintojen sijaintia, koska arabiankielinen näyttö ei anna opettajalle mitään vihjettä. Apua opetukseen toi saman näkymän avaaminen omalta näytöltä, jolloin pystyi paremmin ohjeistamaan kurssilaista. Myös tulkki saattoi käyttää apuna, jolloin tulkki tulkkasi näytöllä olevia asioita. Kurssilla tuli myös selväksi, että opetusresurssia ei voi olla koskaan liikaa vaikeahkojen, kädestä pitäen opetettavien digiasioiden kanssa. Jokaiselle kurssilaiselle olisi ollut hyvä olla oma ohjaajansa, jolloin odottamista ei olisi ollut niin paljon. Kyseisellä kurssilla osanottajia oli kuusi ja meitä ohjaamiseen kykeneviä neljä, sillä kurssin ohjaajan lisäksi ”ylimääräisenä” paikalla oli minun lisäksi myös sosionomiopiskelija sekä kurssin koordinaattori.

Kurssilla opetuskielenä oli selkosuomi. Jotkut osanottajat hyötyivät englannin käyttämisestä rinnalla, mutta useimpien osanottajien englannin kielitaitokin oli heikko tai sitä ei ollut ollenkaan. Kurssilaisten yleisesti ottaen heikko suomen kielen taito myös hidasti kurssin opetuksen etenemistä. Kurssilaiset olivat tosin avuliaita toisiaan kohtaan, selittivät yhteisellä kielellä asioita toisilleen ja näyttivät toimintoja, jotka olivat jo itse oppineet, mutta johon toinen osanottaja vielä tarvitsi apua.

Kurssilla oli avoin ja oppimismyönteinen ilmapiiri. Järjestö toivotti osallistujien lapset tervetulleiksi, joten muutamia taaperoita konttasi lattialla ja heille oli joitakin leluja tarjolla. Kurssi alkoi yhteisellä kahvihetkellä. Kurssilaiset selvästi iloitsivat uusien asioiden oppimisesta ja miettivät omatoimisesti missä voivat jatkossa hyödyntää oppimaansa. He myös rohkaistuivat hienosti käyttämään tietokoneita, jotka laitteina olivat useimmille vieraita.

Löysin tutkimustani varten tarvitsemi haastateltavat näiden digikurssien vetäjien avustuksella. Alun perin tarkoitukseni oli rekrytoida haastateltavani kokonaisuudessaan yhden kaupungin yhden digikurssiryhmän osanottajista ryhmäkoon ollessa noin kahdeksan henkilöä. Tämä yksi ryhmä, johon myös itse osallistuin tarkkailijana ja avustajana ehti kokoontua vain yhden kerran ennen COVID 19- pandemian aiheuttamia rajoituksia tapaamisissa, joten jouduin turvautumaan ryhmän ohjaajan apuun haastateltavien rekrytoimiseksi. Vapaaehtoisia haastateltavia kyseisestä ryhmästä ei lopulta kertynyt tarpeeksi, joten laajensin hakuani saman järjestön samanlaisten kurssien osanottajiin pääkaupunkiseudun muissa kaupungeissa. Lopulta sain rekrytoitua kahdeksan haastateltavaa Espoon, Helsingin ja Vantaan alueilta, joista yksi haastateltava jäi pois tutkimusryhmästä myöhemmin. Digikurssin ohjaajien merkitys rekrytoinnin onnistumisessa oli mielestäni suuri, koska ohjaajat olivat rekrytoitaville tuttuja ja ohjaajien avulla luottamuksen herättäminen heihin oli helpompaa. Digikurssin ohjaajat kertoivat myös tutkimuksestani niissä ryhmissä, joihin en päässyt COVID19- pandemian vuoksi itse osallistumaan.

#### *Aineiston keruu*

Ryhtyessäni keräämään haastatteluaineistoa, olin järjestön avustuksella saatuihin haastateltaviini yhteydessä sähköpostin välityksellä, jota kautta sovin myös haastatteluajat. COVID- pandemian vuoksi oli jo varhain selvää, että joutuisin mitä todennäköisimmin luopumaan alun perin haastattelutavaksi suunnittelemani kasvokkain tehtävistä, kahdenkeskisistä haastatteluista. Haastateltavat toivoivat itsekkin mieluummin puhelinhaastattelua, koska usealla olisi tullut lastenhoidon järjestämisen kanssa ongelmia. Lopulta tein kaikki seitsemän haastattelua puhelinhaastatteluna. Osallistujien digitaidoilla oli vaikutusta myös haastattelujen sopimiseen sähköpostilla. Eräs haastateltava oli

esimerkiksi vahingossa poistanut sähköpostiviestini ja ollut sen seurauksena yhteydessä digikurssin ohjaajaan, jonka kautta sain toiveen lähettää tälle haastateltavalle viestini uudelleen. Lähetin haastateltaville etukäteen sähköpostitse suomen kieliset kysymyksetni sekä infolomakkeet tutkimuksestani – ja sen tietosuojasta sekä tutkimukseen suostumislomakkeen (liitteet 1-4). Haastateltavat allekirjoittivat tutkimukseen suostumislomakkeen joko tulostamalla sen itse ja lähettämällä kuvan allekirjoitetusta suostumislomakkeesta sähköpostiini tai allekirjoittamalla postin kautta lähettämäni suostumislomakkeen ja palauttamalla sen mukaan liittämälläni palautuskuorella, josta postimaksu oli valmiiksi maksettu. Haastateltavien tavoitteluun ja suostumislomakkeiden saamiseen kului jonkin verran enemmän resurssia, mitä olin etukäteen ajatellut. Haastateltavat eivät välttämättä vastanneet ensimmäiseen sähköpostiin ja joitakin haastateltavia oli muistutettava useampaankin kertaan tutkimukseen suostumislomakkeen palauttamisesta.

Tein 1-2 haastattelua päivässä ja haastattelut ajoittuivat kesäkuulle 2020. Haastatteluja oli yhteensä seitsemän. Toteutin haastattelut älypuhelimella normaalina puheluna, johon lisäsin tarvittaessa toisen puhelun, jos tulkki oli mukana haastattelussa. Haastattelun aikana käytin puhelimeni kaiutin- toimintoa ja nauhoitin haastattelut digitaalisella nauhurilla älypuhelimien kaiuttimesta. Haastattelujen äänenlaatu osoittautui erittäin hyväksi. Puheluiden aluksi kerroin lyhyesti itsestäni tutkijana ja kävin läpi heille etukäteen sähköpostitse lähettämäni tutkimustiedotteet sekä pyysin lupaa haastattelujen nauhoittamiseen. Korostin haastattelun luotettavuutta, luottamuksellisuutta ja vapaaehtoisuutta. Nauhoitusluvan saatuaani panin digitaalisen nauhurin päälle ja puhelimeni äänen kaiuttimelle, jonka jälkeen aloin käydä läpi teemahaastatteluni kysymyksiä. Kaikki haastateltavat antoivat luvan haastattelun nauhoittamiseen. Haastattelut kestivät n. 35 -45 minuuttia/haastattelu. Haastattelukysymysten loputtua kerroin lopettavani nauhoituksen. Sen jälkeen esitin haastateltavalle eri vaihtoehtoja kirjallisen suostumuksen antamiseksi, joita olivat lomakkeen postittaminen haastateltavalle tai lomakkeen sähköinen lähettäminen.

Kaikissa haastatteluissa oli mielestäni luottamuksellinen, kiireetön ja lämminhenkinen ilmapiiri. Haastattelijana minulla tuli tunne, että haastateltavat uskalsivat sanoa rehellisen mielipiteensä ja pyrkivät aidosti kuvaamaan kokemuksiaan esimerkeillä



vahvistettuna. Tämä näkyi mielestäni siinä, että he saattoivat naurahtaa kesken puheen tai kuulostivat innostuneelta kertoessaan kokemuksistaan seikkaperäisesti. He myös vastasivat kysymyksiin pääasiassa monin sanoin selittäen ja saattoivat kysyä tarkennusta, jos eivät mielestään ymmärtäneet jotakin kysymystä. Kahdessa haastattelussa oli käytössä ammattitulkki ja yhdessä haastattelussa haastateltavan aikuinen tytär toimi tulkkina. Toivoin molemmille arabiankielisille tulkkia tarvitseville haastateltavilleni tulkkauspalvelun kautta naistulkkia varmistaakseni, että he varmasti uskaltaisivat puhua kaikista asioista. Erityisesti yhdessä haastattelussa haastateltavan suomen kielen taito oli aika heikko, joka näkyi siinä, että haastateltava toisteli aika paljon samoja sanoja, joita osasi riippumatta kysymyksestä. Tässä haastattelussa tuli mieleen, että ehkä tulkin avulla haastateltava olisi saanut enemmän sanottua, kun suomen kielen taito ei olisi rajoittanut asioiden selittämistä.

Tallennetut haastattelut litteroin puheen tarkkuudella. Litterointi tapahtui manuaalisesti, sillä haastatteluissa puhuttiin sekaisin mm. suomea, englantia ja arabiaa, jolloin litterointiohjelma ei olisi voinut luotettavasti työtä tehdä. Litterointi voi Hirsjärvi ym. (2000, s. 210) mukaan kattaa joko koko aineiston tai valikoidut osat aineistosta esimerkiksi teemojen mukaan. Tässä tutkielmassa litterointi ulotettiin koko aineistoon, sillä haastateltavien suomen kielen taidon rajallisuuden vuoksi oli oletettavaa, että haastatteluaineistojen laajuus ei muodostuisi ongelmaksi. Tämä pitikin paikkansa laajuuden suhteen. Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 40 sivua. Litteroinnin jälkeen siirsin tutkimusaineistot haastattelu kerrallaan tietokoneelleni ladattuun Atlas.ti -ohjelmaan aineiston analysointia varten.

### *Haastatteluaineisto*

Tutkimuksen kohderyhmä koostui Espoon, Helsingin ja Vantaan kolmannen sektorin järjestämien, maahanmuuttajanaishille kohdennettujen digi – ja suomenkurssien osallistujista (n= 7). Iältään haastateltavat olivat 27- 55 -vuotiaita. Iän lisäksi heidän taustassaan oli huomattavaa vaihtelua; koulutustaustat vaihtelivat luku- ja kirjoitustaidottomasta ylempään korkeakoulututkintoon, arabia oli lähes kaikkien äidinkieli ja Lähi-idän maat vastaavasti useimpien lähtömaita. Suomeen tulon syynä enemmistöllä oli perhesyyt, myös entisen kotimaan levoton tilanne vaikutti muutamalla taustatekijänä. Kaikki

seitsemän haastateltavaa yhtä lukuun ottamatta olivat tulleet Suomeen joko suomalaisen miehen mukana tai perheen yhdistämisprosessissa toisen maahanmuuttajan kanssa. Haastateltujen Suomessa oloaika vaihteli yhdestä vuodesta kuuteentoista vuoteen. Haastateltavilla oli pääasiassa taapero- ja päiväkotikäisiä lapsia. Myös verkostoista saatava tuki vaihteli haastateltavien kesken. Muutamalla oli suomalainen mies tai vaihtoehtoisesti sujuvaa englantia puhuva mies. Yhdessä haastattelussa jo aikuisikään varttunut lapsi toimi tulkkausepuna, mutta kaikilla ei ollut henkilökohtaista tukiverkostoa, jolta olisi helposti saanut apua palveluiden käytössä.

Digikurssille osallistuvat maahanmuuttajanaiset täyttivät hyvin kriteerit tutkimuksen kohderyhmästä, sillä suurin osa heistä oli asunut Suomessa jo useampia vuosia, mutta kuuluivat pääasiassa kotona ollessaan ja heikohkon suomen kielen taidon vuoksi riskiryhmään syrjäytyä palveluiden - ja erityisesti digipalveluiden - sujuvasta käytöstä (ks. esim. Sabie & Ahmed, 2019 ja Acharya, 2016). Tutkimuksen kannalta oli lisäksi toivottavaa, että haastateltavat olivat heterogeenisista taustoista ja eri ikäisiä, jotta ei tutkittaisi esimerkiksi pelkästään tietystä kulttuuritaustasta tulevia tai tiettyyn ikäryhmään kuuluvia maahanmuuttajia. Naisten heterogeeninen tausta edesauttoi tutkijaa saamaan tietoja eri-ikäisten ja eri elämäntilanteissa olevien naisten arjessaan kohtaamista ongelmista sähköisten palvelujen käytössä.

Tutkimusaineisto kerättiin maahanmuuttajanaisille toteutetun digikurssin osallistujia (n=7) yksilöhaastattelemalla puhelinhaastatteluna. Digikurssin osallistujat olivat kaikki saman kolmannen sektorin järjestön järjestämien kurssien osallistujia, mutta kolmesta eri pääkaupunkiseudun kaupungista. Hirsjärvi ym. (2000, s. 170) mukaan kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää tutkimuskohdetta. Tällöin tutkija voi valita luonnollisesti olemassa olevan ryhmän ja haastatella kaikki tämän ryhmän jäsenet yrittäkseen kartoittaa kentän, jolla toimii. Domestikaatio - käsitteessä, joka on tämän tutkimuksen viitekehyksenä, on tavoitteena Haddonin (2011) mukaan selvittää miksi yksilöt käyttävät teknologiaa valitsemallaan tavalla. Domestikaatioon liittyvässä tutkimuksessa yksilöt saavat siksi kuvata ja selittää käyttöönsä omin sanoin. (Haddon, 2011.)

Teemahaastattelussa tutkimus kohdennetaan tiettyihin aihepiireihin ja sillä kartoitetaan tutkittavan kohderyhmän subjektiivisia kokemuksia, ajatuksia, tunteita ja

kokemuksia (Hirsjärvi & Hurme, 2000, s. 47-48). Teemat tässä tutkimuksessa koskivat haastateltavan elämää ennen Suomeen muuttoa, digitaalisten laitteiden, ohjelmien ja sähköisten palveluiden käyttöä haastateltavan jokapäiväisessä elämässä, yleisiä asioita julkispalveluiden (erityisesti sosiaali- ja terveyspalveluiden) käytöstä sekä tarkempaa tietoa julkisten sosiaali- ja terveysalan verkkopalveluiden käytöstä. Lisäksi yhtenä teemana oli kehittämis ehdotukset, joita haastateltavilla mahdollisesti olisi omiin käyttökokemuksiinsa pohjautuen. Tässä tutkimuksessa tavoitteena ei ollut tehdä johtopäätöksiä maahanmuuttajanaisten digitaalisten palvelujen käytöstä yleisellä tasolla, vaan kuvata sitä vaihtelua, mikä tällä hetkellä työelämän ja päätoimisen opiskelun ulkopuolella olevien naisten digipalveluiden käytössä vallitsee yksilön taustasta ja elämäntilanteesta riippuen.

#### 4.2 Analyysimenetelmä

Analysoin aineistoni sisällönanalyysimenetelmällä, jossa Atlas.ti -ohjelma toimi hyvänä työkaluna, sillä se on kehitetty laadullisen sisällönanalyysin koodaukseen. Atlas.ti – ohjelmassa siihen tallennetaan tarkasteltavat aineistot ja ohjelman toimintoja apuna käyttäen saadaan tutkijalle merkityksellisiä asioita ”koodattua” eli valittua, merkittyä ja nimettyä. Samoin ohjelma auttaa aineistojen hallinnassa, ryhmittelyssä, rajaamisessa, organisoinnissa ja taltioinnissa. Ajattelutyön tekee kuitenkin tutkija itse. (Laajalahti & Herkama, 2018.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston analyysi on koko tutkimuksen keskiössä. Analyysi tarkoittaa objektiivista ja systemaattista perehtymistä tutkimuskysymyksenä olevaan aiheeseen. Laadullisen tutkimuksen analyysin voi katsoa pohjautuvan sisällönanalyysiin riippumatta siitä, mitä nimitystä analyysimenetelmästä on käytetty. Tämä johtuu siitä, että kaikissa näissä menetelmissä analysoidaan joko nähtyä, kirjoitettua tai kuultua sisältöä. Laadullinen analyysi etenee yleensä seuraavanlaisessa järjestyksessä: Ennen aineiston läpikäymistä tutkijalla on yleensä alustava ajatus siitä, mihin hänen mielenkiintonsa tutkimuksessa keskittyy. Tutkija käy sitten aineiston huolellisesti läpi ja poimii siitä tutkimuskysymysten kannalta merkittävät asiat. Seuraavassa vaiheessa tutkija luokittelee, teemoittaa tai tyypittelee aineiston, josta puhutaan yleensä analyysin nimellä.

Lopuksi tutkija kirjoittaa yhteenvedon analyysin esiintuomista tulkinnoista tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 103-107.) Tässä tutkimuksessa sisällönanalyysi on tehty teoriaohjaavasti eli abduktiivisesti, jolloin teoreettiset käsitteet on tuotu tutkimukseen valmiina aiemman ilmiöstä tehdyn tutkimuksen perusteella, mutta analyysi etenee kuitenkin aineiston ehdoilla (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 133).

Aineiston analyysi aloitettiin lataamalla kaikki seitsemän litteroitua puhelinhaastattelua *Atlas.ti* – ohjelmaan. Aineisto koodattiin tutkimuskysymysten näkökulmasta ja tässä vaiheessa koodien varsinaisiin nimiin ei kiinnitetty suurempaa huomiota. Isojen, litteroitujen haastatteluaineistojen työstäminen on hyvä aloittaa koodaamalla teksti tutkimuskysymysten näkökulmasta. Koodauksen tarkoituksena on poimia tekstistä tutkimuskysymysten kannalta olennaisimmat asiat. (Krippendorff & Bock, 2009, s. 214-215.) Tämän vaiheen tuloksena tutkimusaineistosta syntyi 22 koodia (taulukko 1), joista osa liittyi haastateltavien taustatekijöihin (kuten *ikä, koulutustausta, mistä maasta muuttanut*) ja loput koodit vastasivat tutkimuskysymyksiin (esimerkiksi *sote digipalvelut, hyvin toimivia palveluita, kehitettävää palveluissa*). Analyysiyksiköiksi (*quotations*) valikoitui sanayhdistelmiä, jotka vaihtelivat pituudeltaan muutamasta sanasta useampiin lauseisiin (ks. taulukko 2). Yhteensä analyysiyksiköitä kaikissa koodeissa oli 363. Analyysiyksiköitä tarkennettiin Atlaksen *comment*- eli kommentointitoiminnolla, jos koodauksen yhteydessä analyysiyksikön sisältö ei ollut yksiselitteinen tai jos siinä oli jotakin epäselvää. Esimerkiksi:

Analyysiyksikkö: *I have even had my neuvola appointment by phone, myself and child.*  
 Kommentti: *Koronan aiheuttamat muutokset palvelussa.*

Analyysiyksikkö: *The services have been amazing: people who are working there are friendly.*  
 Kommentti: *Ylipäättään puhuu palveluista, mutta myös Kelan työntekijöistä.*

Koko aineistosta liitettiin projektiin myös *memo* eli Atlas.ti ohjelmassa oleva muistiinpanojen taltiointipaikka, joka sisälsi tutkijan tekemiä huomioita jokaisesta haastattelusta kunkin haastattelun jälkeen taltioituina.

Esimerkki tutkijan tekemästä muistiinpanosta yhden haastattelun jälkeen: *Ammatilliseen koulutukseen tuntuu pääsevän. Kaikki ammatilliseen koulutukseen päässeet (koulutus alkamassa syksyllä) ovat selvästi olleet innoissaan ammatillisen koulutuksen mahdollisuudesta ja odottavat oppivansa suomen kieltä siellä ammatillisen koulutuksen lisäksi.*

Taulukko 1. Aineistosta muodostetut koodit Atlas.ti ohjelmassa

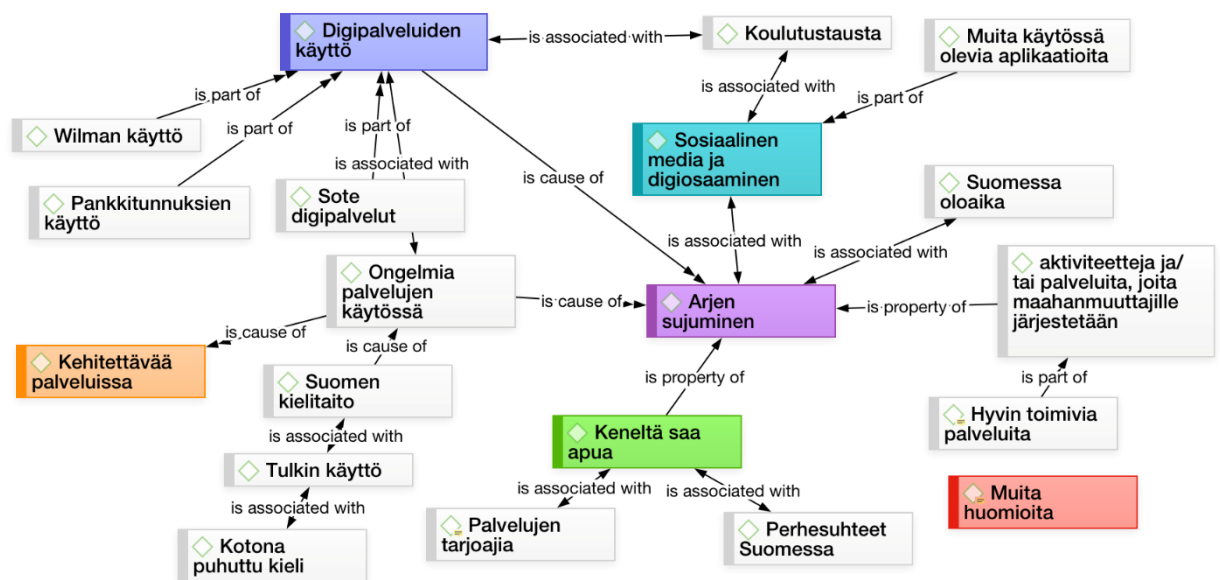
Taustatekijät	Tutkimuskysymykset
Ikä	Aktiviteetteja ja/tai palveluja,
Perhesuhteet Suomessa	joita maahanmuuttajille järjestetään
Mistä maasta muuttanut	Arjen sujuminen
Koulutustausta	Digipalveluiden käyttö
Suomessa oloaika	Tulkin käyttö
Suomen kielitaito	Wilman käyttö
Kotona puhuttu kieli	Kehitettävää palveluissa
	Palvelujen tarjoajia
	Pankkitunnuksien käyttö
	Keneltä saa apua
	Muita huomioita
	Muita käytössä olevia sovelluksia
	Ongelmia palveluiden käytössä
	Sosiaalinen media ja digiosaaminen
	Sote digipalvelut
	Hyvin toimivia palveluita

Taulukko 2. Esimerkkejä analyysiyksiköistä Atlas.ti -ohjelmassa

Koodi	Analyysiyksikkö
Arjen sujuminen	<i>...koska tämä ongelma korona virus tulee sama shock. Kaikki ihmiset tarvitsee netti ja etäopiskelu, etähaastattelu, etä... Ensimmäinen aika minulla on stressi about this, koska sama shock tulee kaikki asiat, kieli ja digitaali ja yhdessä yhdessä, mutta Suomi auttaa kaikki asiat. Se on paljon ohjelma auttaa kaikki ihmiset.</i>
Keneltä saa apua	<i>Ja sitten mainitsit, että jotkut ystävät auttavat? Joo, auttaa joo paljon.</i>
Koulutustausta	<i>Joo, olen kaksi ammatti. Ensimmäinen ammatti ranskan kielen opettaja ja toinen ammatti ompelija.</i>
Kotona puhuttu kieli	<i>We speak English together and maybe one day we will...He teaches me ofcourse Finnish but not yet we can speak Finnish together. We are used to talking in english.</i>

Sote digipalvelut	<i>Niin tuota OmaKantaa me ollaan käytetty reseptien uusimisessa.</i>
Sosiaalinen media ja digiosaa- minen	<i>Mä käytän esimerkiksi email, kun mä haluan lähettää viesti, sähköposti.</i>
Muita huomioita	<i>Oletko suunnitellut töihin menoa Suomessa, kun lapset ovat isompia? Tottakai haluan.</i>

Koodaustyön jälkeen koodit aseteltiin hierarkkiseen järjestykseen Atlaksen *Code Forest*-koodien luokittelujärjestelmän avulla. Toiminnon avulla koodien ryhmittely sujui systemaattisesti niin, että kaikki koodit tuli huomioitua. Toiminnon avulla pystyi myös rakentamaan visuaalisen näkymän, jossa koodien väliset yhteydet näyttäytyivät havainnollisesti (kuva 1).

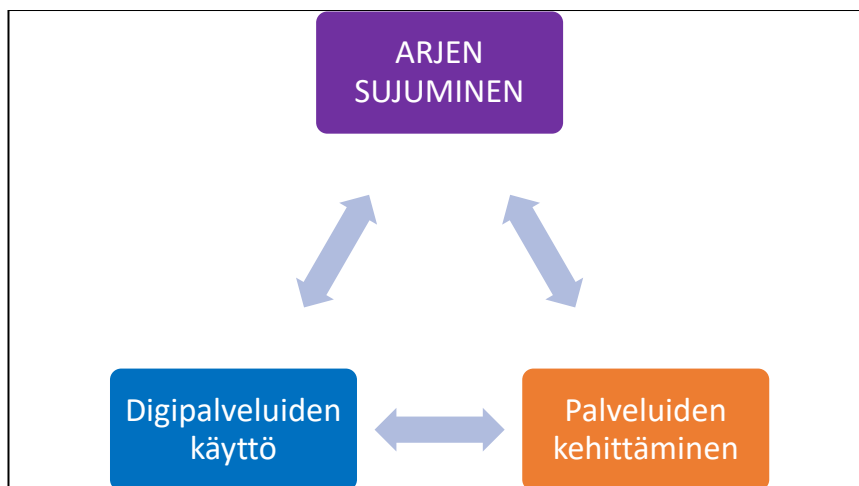


Kuva 1. Koodien hierarkkinen järjestys (kuvakaappaus Atlas.ti ohjelmasta).

Koodien välisiä yhteyksiä ja niiden sisältöjä tarkastellessa huomasin, että useat koodit sisälsivät keskenään samankaltaisia asioita. Huomioin nämä yhteydet ja sisällöt koodeja hierarkkiseen järjestykseen mallintaessani, jolloin sain muodostetuksi koodeista ala- ja yläluokkia. Esimerkiksi digipalveluiden käytön yläluokkaan kuuluivat luontevasti Wilman- ja pankkitunnuksien käyttö sekä sote digipalvelut. Arjen sujumiseen taas vaikutti

niin avun saanti, haastateltavan digitaidot, digipalveluiden käyttö kuin arjen sujumista lisäävät aktiviteetit ja palvelutkin. Samalla tavalla sosiaalisen median käyttöön ja digiosaamiseen vaikutti haastatellun koulutustausta. Koodit kehitettävää palveluiden käytössä ja ongelmia palvelujen käytössä sisälsivät samanlaisia asioita, sillä palveluita, joiden käytön haastateltavat kokivat vaikeaksi, ehdotettiin myös kehittämisen kohteiksi. Haastateltavien taustatekijät, kuten suomen kielen taito tai ikä vaikuttivat useampien eri koodien taustalla.

Yläluokkien yhdistämisen seurauksena syntyi aineistosta luontevasti seuraavanlaiset pääluokat, jotka toimivat jatkossa kokoavina käsitteinä tutkimustuloksia tarkasteltaessa (kuva 2): Arjen sujuminen, digipalveluiden käyttö ja palveluiden kehittäminen. Arjen sujuminen nousi pääkategoriaksi niin, että kaikki muut koodit olivat jollakin tavoin yhteydessä siihen. Digipalveluiden käyttö oli alisteinen arjen sujumiselle ja sen käytön asteeeseen vaikutti monet eri tekijät, joita tutkimustuloksissa käsitellään. Tutkimuksessa esiintulleita heikommin sujuvia palveluita kehittämällä maahanmuuttajanaisten arjen sujumista voisi tulevaisuudessa parantaa, joka onkin yksi tämän tutkimuksen tavoitteista.



Kuva 2. Tutkimusanalyysissä syntyneet pääluokat.

## 5 Tulokset. Työelämän ja opiskelujen ulkopuolella olevien maa-hanmuuttajanaisten digitaalinen arki

Tässä luvussa analysoidaan tutkimuksen tuloksia haastateltujen arkeensa sulauttamista digiteknologian muodoista, digitaalisten julkispalveluiden käytöstä sekä haastateltujen ehdotuksista palveluiden kehittämiseksi. Tulosten analyysiä ohjaa domestikaatio - käsite, jonka perusteella tuloksissa perehdytään ensin arkeen jo sulautuneisiin ja haltuun otettuihin teknologioihin, jonka jälkeen jatketaan digitaalisiin julkispalveluihin, jotka haastatelluilla olivat vaihtelevasti sulautuneet osaksi arkea. Osa tekstinäytteistä on käännetty tutkijan toimesta suomeksi englanninkielisestä alkuperäistekstistä. Nämä tekstinäytteet on merkitty eng. -lyhenteellä haastattelutunnisteen jälkeen. Alkuperäiskieliset tekstinäytteet ovat nähtävillä liitteessä 5.

### 5.1 Digitaalisuuden sulauttaminen arkeen

Domestikaatiossa digiteknologia sulautetaan ja omaksutaan vaiheittain yhä merkittävämmäksi osaksi arkea (Haddon, 2011). Tutkimustuloksien käsittely aloitetaan digiteknologioista, jotka haastatellut olivat sulauttaneet onnistuneesti osaksi jokapäiväistä elämänsä ja arkeaan. Näitä olivat etenkin sosiaalisen median sovellukset. Arkeen sulautuneista digiteknologioista edetään kohti uusien teknologioiden sulauttamista, joiden osalta kolmas sektori kantoi suuren vastuun haastatteluiden perusteella.

#### *Onnistuneesti sulautetut digiteknologiat*

Kaikkien seitsemän haastatellun arkeen kuului sosiaalisen median käyttöä. Yleisimmät sovellukset, joita käytettiin, olivat WhatsApp, Instagram ja Facebook. WhatsAppin lisäksi viestisovellukset Vaiver ja Imo mainittiin sosiaalisen median käytössä. WhatsApp oli käytössä esimerkiksi päiväkodin vanhempien kesken. Muita palveluita, joita mainittiin sosiaalisen median ja digiosaamisen yhteydessä olivat Room for studying, Skype, Zoom ja Tsemppi. Nämä kaikki sovellukset liittyivät yleensä ottaen myös etäopiskeluihin.



Kahdella korkeammin koulutetulla haastateltavalla etäopiskelusovellusten käyttö sujui ongelmitta, mutta muilla haastatelluilla oli myös kokemuksia käytön vaikeudesta.

*[Haastateltavan tytär] Nytkin me autetaan häntä, että hän saa oikean kurssin auki oikeaan aikaan. Hänellä tuo kellon aika on myös ollut vaikea. Siis hän näkee suunnilleen, mutta hän ei osaa tarkkaan, niin kuin minuutilleen sitä kellonaikaa. (Haastattelu 2)*

*Olen käyttänyt Zoomia melko paljon nyt koronan aikana. Kaikki on ollut Zoomissa ja yksi kurssi järjestettiin Googlen Meeting -sovelluksella. Zoom on ollut varsin hyvä, olin todella vaikuttunut siitä viime kurssilla. Kaikkien uusien päivitysten myötä siitä on tullut erittäin hyvä. (Haastattelu 7 eng.)*

Haastattelujen perusteella tutkijalle muodostui kuva, että arjen sujumisen kannalta digipalveluita osattiin arvostaa. Tällöin asioita ei tarvinnut lähteä hoitamaan virastoon. Tämä näkyi varsinkin, jos haastateltava oli koulutettu tai iältään nuorempi. He tykkäsivät käyttää digitaalisia palveluita ja mainitsivat niiden haittapuoleksi ainoastaan heikon suomen kielensä vaikutuksen palveluiden käyttöön. Näiden vastaajien mukaan monet verkkosivustot tarjoavat eri kielisiä vaihtoehtoja etusivullaan, mutta etusivun linkkien takana olevia osioita ei ole kuitenkaan käännetty.

*[--] Ja tietysti Kelan verkkosivuston mukaan tekstin kieleksi pystyi valitsemaan englannin tai jopa venäjän, mutta noilla sivuilla oli kuvaus vain perusasioista, mutta kun kirjauduit sisään järjestelmään, kaikki oli suomeksi ja sinun oli tiedettävä nämä termit, mitä ne tarkoittavat. Ja vaikka olit asiakas, nämä asiakirjat tulivat suomeksi. Tietysti se tekee kaikesta hieman stressaavaa. Mitä mikäkin asia tarkoittaa, mikä tämä paperi on... (Haastattelu 1, eng.)*

Haastattelujen perusteella digitaidoiltaan taitavammat haastateltavat - jotka tässä tutkimusaineistossa olivat myös korkeammin koulutettuja - käyttivät tällaisissa tilanteissa googlen kääntäjä-sovellusta, jolla he saivat käännettyä mm. virastojen lomakkeita ymmärrettävään muotoon.

*Minulla on tämä Google-sovellus [Google kääntäjä], jossa kaikki suomenkielinen - kuten sivu, voidaan kääntää välittömästi englanniksi. Google-kääntäjä on ollut erittäin hyödyllinen, joten olen aina - pystyn aina kääntämään kaiken helposti. (Haastattelu 7, eng.)*

Kaikki haastateltavat osasivat käyttää googlen hakutoimintoa ja etsiä sillä tietoa. He käyttivät sitä aiheesta riippuen joskus suomeksi, joskus omalla äidinkielellään tai englanniksi. Kaikilla haastatelluilla oli älypuhelimet käytössään, mutta tietokoneita oli harvemmalla tai he eivät osanneet sitä käyttää kuin auttavasti.

*Entä hakea tietoa esimerkiksi sairauksista googlella? Kyllä hän osaa käyttää ja käyttää googlea tosi paljon ja yleensä hän ostaa liikennelippuja ja sitten etsii karttoja ja sitten etsii lentoja. (Haastattelu 6)*

*Osaatko käyttää Wordia, Exceliä, Powerpointia tai muita tietokoneiden ohjelmia?*

*Tosi vähän, ehkä kymmenestä 2-3. Mitä heillä on opetettu, on ihan yleiset asiat eli miten pääsee nettiin, miten tehdään Kela- hakemus, lähettää sähköpostia, että ne ihan yleisasiat. (Haastattelu 5)*

Digitaalisten palvelujen käyttö Suomessa edellyttää vahvaa tunnistautumista, johon suurin osa kansalaisista käyttää pankkitunnuksiaan. Maahanmuuttajanaisten kohdalla-kin pankkitunnukset olivat kaikilla käytössä ja käytännössä kaikki osasivat niitä käyttää. Muutamalla haastatellulla oli vaikeuksia pankkitunnusten käytössä, jolloin joku perheenjäsen auttoi tunnistautumisprosessissa. Pankkitunnuksien käyttö oli helppoa korkeammin koulutetuille ja suomen tai englannin kieltä hyvin osaaville, sillä joidenkin haastateltujen pankeilla oli myös englanninkielinen versio tunnistautumiseen.

*Onko sinulla omat pankkitunnukset ja käytätkö niitä itse vai auttaako joku? Joo tyttäret auttavat siinä. (Haastattelu 2)*

*Onko sinulla omat pankkitunnukset ja osaatko käyttää niitä?*

*Alussa oli vähän epäselvää, mutta kyllä hänellä on pankkitunnukset ja hän osaa käyttää. (Haastattelu 5)*

### *Tuki uusien teknologioiden sulauttamiseen*

Jo arkeen sulautettujen palvelujen ohella haastatellut naiset olivat selkeästi tunnistanneet tarpeen oppia käyttämään myös muita palveluita tai teknologioita ja he kertoivat saavansa siihen apua monista paikoista. Arjen sujumista helpottavia palveluiden tarjoajia mainittiin haastatteluissa useita. Näitä olivat ME-talo, Nicehearts ja Naisten talo - yhdistys, kaupungin asukaspuisto, Omnia, kirjasto, Helsingin Diakoniaopisto, Monika naiset, Axxel, Edupoli, Karelia, Kotiva ja Helsinki summer university, joista erityisesti viisi

viimeisintä olivat pääasiassa kielikurssien järjestäjätahoja. Kielikurssien lisäksi muita palveluita, joita haastatellut olivat järjestöiltä saaneet, olivat vertaisryhmätoiminta, kotoutumiskurssit, verkkokurssit (erityisesti COVID 19- pandemian aikana siitä, miten täytetään eri julkispalveluiden elomakkeita), chat- /puhelinneuvonta ja ammatillinen koulutus. Järjestön kursseilla oli ohjattu myös HSL:n sovelluksen (reittiopas- ja matkalipun osto), Ilmonetin ja Opintopolun käyttöä. Sähköpostin ja muiden toimistotyökalujen käyttöä opetettiin maahanmuuttajanaishille kohdistetuilla digikursseilla, jotka koettiin erittäin hyödyllisiksi. Niiden haastateltavien osalta, jotka olivat korkeammin koulutettuja tai aiemmin olleet työelämässä, ohjelmien käytön hallinta riippui heidän aiemmasta työnkuvastaan ja koulutustasostaan.

Arjen sujumisessa esille tuli useammassakin haastattelussa erityisesti palveluja koskevan tiedon löytäminen ja saaminen sekä tämän prosessin aiheuttama turhautuneisuus. Näiden vastaajien mukaan Suomessa oli tietoa eri aihealueista hyvin olemassa ja erityisesti kolmannen sektorin järjestöt auttoivat tiedon etsimisessä digitaalisesti. Tiedon etsimisen omatoimisesti koettiin olevan stressaavaa ja siksi järjestöjen tukea arvostettiin kovasti.

*Kerroit minulle [organisaation nimi] organisaatiosta. Kuinka kyseinen organisaatio on auttanut sinua? Voi kyllä, se oli suomen kurssi. Se oli kurssi suomalaisesta työelämästä ja siellä oli samalla myös digikurssi, joten kyllä, se oli todella hyödyllinen. He puhuivat myös Kelan palveluista paljon. Silloin opin tiettyjä tärkeitä lauseita suomeksi, koska heillä on ollut meitä maahanmuuttajia, mikä selittää kaikki erilaiset – meille puhuttiin myös yhdellä kurssikeralla OmaKannasta ja kuinka käyttää Helsingin reittihakuasovellusta ja kaikkia erilaisia ... he tosiasiallisesti kävivät läpi paljon asioita. (Haastattelu 7, eng.)*

Yleensä ottaen jo pienetkin koulutukset tiedon hakemisessa alkuun pääsemiseksi, esimerkiksi valmiiden linkkien saaminen, olivat haastatteluista saadun tiedon mukaan hyödyllisiä. Jotkut haastatelluista olivat kaivanneet integraatiokurssia tai vastaavaa kotouttamisen alkuvaiheessa, jos heillä ei ollut läheisiä, jolta apua olisi ollut helposti saatavilla. Tällaisessa tilanteessa sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat mainittiin ammattiryhmiksi, joilta apua oli saanut.

Muutamat järjestöt järjestivät myös kursseja, joihin lapsen sai ottaa mukaan. Lapsen mukaan ottaminen helpotti haastateltavien mukaan kursseille osallistumista. Tätä

mahdollisuutta pidettiin arvossa ja tällaisia kursseja toivottiin lisää, sillä lapsiystävälliset kurssit täytyivät haastateltavien mukaan nopeasti.

*[--] se on mukavaa, ihailen todella sitä, että järjestelmä on ajatellut äitejä ja tarjonnut kursseja, jotka tarjoavat myös lasten päivähoitoa. Kuten sanoin arvostan todella - pidän todella siitä, miten äideistä ajatellaan täällä. (Haastattelu 7, eng.)*

Luvun yhteenvedona digiteknologioiden arkeen sulauttamisessa haastateltavat naiset olivat pisimmällä sosiaalisen median sovellusten ja googlen hakutoiminnon käytössä, sillä kaikki haastateltavat käyttivät niitä päivittäin ilman ongelmia. Kaikki haastateltavat käyttivät myös pankkitunnuksia, joskin niiden käytössä oli osalla vielä epävarmuutta. Järjestöjen tuki digiteknologian haltuun ottamisessa oli merkityksellistä kaikille haastatelluille.

## 5.2 Arki digitaalisten julkispalveluiden käyttäjänä

Tässä luvussa käydään tarkemmin läpi maahanmuuttajanaisten eri sosiaali- ja terveydenhuollon julkispalveluiden käyttöä digipalveluiden osalta, käyttöön saatua apua ja ohjausta sekä haastateltavien kokemuksia koulumaailmaan sijoittuvan Wilma-sovelluksen käytöstä. Luvun lopussa tuodaan esille kehittämisehdotuksia, joita maahanmuuttajanaiset ovat kokemustensa perusteella nostaneet esiin.

### *Arjessa käytetyt palvelut*

Haastatteluissa tuli esille, että sosiaalipalveluiden digitaalisia palveluja (erityisesti mainittiin KELA ja TE-toimisto) käytettiin yleisemmin kuin terveystieteiden digipalveluita (OmaKanta). Julkispalveluista Kelalla ja TE-toimistolla oli erilaisia sähköisessä muodossa olevia infomateriaaleja saatavilla, mutta useimmiten kolmas sektori auttoi niiden löytämisessä verkosta. Tällaiset infomateriaalit sisälsivät tietoa esimerkiksi siitä, kuinka etsiä työ- tai opiskelupaikkaa.

*TE-toimisto lähetti minulle suunnitelmia, ohjelman tai programmin. Ensimmäinen kurssi, kaksi kurssia. (Haastattelu 4)*

Kaikki haastateltavat olivat täyttäneet erilaisia Kelan e-lomakkeita (esim. äitiysavustus, asumistuki, lapsilisä jne.) sähköisesti joko itsenäisesti tai jonkun avustamana. Jotkut haastatelluista menivät kuitenkin aina mieluiten asioimaan paikan päälle toimistoon. Vastausten perusteella myös puoliso asioi eli täytti lomakkeet joidenkin puolesta. Kaikki seitsemän haastateltua kokivat KELA:n ja TE-toimiston digipalvelut vaikeaselkoisina ja hankalina käyttää. Toisaalta palvelujen käyttöä haittasi lähinnä palvelujen käyttöön riittämätön suomen kielen taito.

*Ajattelen tämä on tosi isompi juttu, kun esimerkiksi ihmisiä ei voi tekee Kela-lomakkeet itse, koska tosi vaikeat kysymyksiä. Ei ole – it's not simple explanation, you need to understand the question. (Haastattelu 3)*

Kaksi haastatelluista oli kokenut TE-palveluiden tuen työllistymiseen olevan heikkoa eikä työllistymiseen heidän mukaansa ollut kannustettu. Molemmat haastatelluista olivat korkeammin koulutettuja. Toisen näistä haastatelluista mukaan TE-toimiston virkailijat olivat tyytyväisiä asiakkaansa kotiäitiyteen, vaikka hän itse olisi ollut kiinnostunut työelämäänsä palaamisesta. Toinen haastateltava kertoi saaneensa hyvää palvelua työnhakulomakkeen täyttämisen suomeksi, mutta sen jälkeen hän ei palvelua kertomansa mukaan juuri saanut.

*Kuulin TE-toimistosta ja kun yritin soittaa heille ja kysyä voisinko keskustella heidän kanssaan suunnitelmistani, milloin voin aloittaa työt tai jotain, niin he sanoivat vain: "Ok, koska olet kotona lasten kanssa, niin emme voi auttaa sinua. Sinun on oltava asiakkaamme ja vasta sen jälkeen voimme keskustella tilanteestasi." Ajattelin, että ai, olen vain lasten kanssa kotona. (Haastattelu 1, eng.)*

Julkisten terveyspalveluiden puolelta OmaKanta tiedettiin yleisesti, mutta sen käyttö ei kuitenkaan ollut kovin yleistä kenelläkään haastatelluista. Haastateltavan suomen kielen taitotason ollessa haastattelussa hyvä, oli hän silloin myös todennäköisemmin käyttänyt terveystieteen digipalveluita.

*Oletko koskaan katsonut laboratoriotuloksia sieltä OmaKannasta? Tottakai. Raskausaikana.  
Entä oletko varannut aikaa lääkärille?  
Joo, tottakai.  
Eli varaat sen sieltä verkosta, ei soittamalla?  
Netissä. Kun mä haluan tehdä diabetestesti, mä käytän heidän sivulta ja varaan aika. (Haastattelu 3)*

Yleensä ottaen reseptien uusintapalvelua ei juurikaan käytetty OmaKannassa, sillä vain yksi seitsemästä haastattelusta oli uusinnut joskus reseptinsä OmaKannassa.

*Oletko OmaKannassa uusinnut koskaan reseptiä?*

*Lääkereseptiä joo. Mä menin normaali apteekkiin ja kysyn.*

*Eli lääkäri kirjoitti sinulle sähköisen reseptin ja menit apteekkiin ja mitä sitten tapahtui?*

*Että mä antaa mun Kelakortti. He katsoivat ehkä netissä tai heidän application ja he antoivat mulle lääkkeit.*

*Onko sinun tarvinnut uusia sitä reseptiä koskaan?*

*Ei. (Haastattelu 3)*

Lääkärin ajan varaamiseen OmaKantaa tai muuta digitaalista ajanvarauspalvelua käytettiin jossain määrin, ajan varaaminen soittamalla tai paikan päälle suoraan menemällä oli kuitenkin yleistä.

*Osaatko varata ajan lääkärille verkossa?*

*Jos osaan löytää sen numeron, niin soitan sinne ja sitten yritän puhua, mutta sitten, jos lapset ovat kotona he ovat soittaneet.*

*Eli et käytä verkkoajanvarausta?*

*En. Joko käyn siellä suoraan itse soittamatta tai sitten jos on se puhelinnumero sinne niin sitten soitan, jos lapset eivät ole kotona.*

*(Haastattelu 2)*

Laboratoriotutkimusten tuloksiakaan ei katsottu näiden seitsemän haastattelun perusteella sähköisesti. OmaKantaa enemmän käytettiin vastausten perusteella Maisa-sovellusta, joka vastausten perusteella oli käytössä ainakin neuvoloissa Vantaalla. Haastattelujen mukaan Maisa sovellus sisälsi esimerkiksi ajanvarauskalenterin sekä äidin ja lapsen terveystietoja.

*Onko sinulle OmaKanta tuttu?*

*Maisa- ohjelman kautta hän pääsee kyllä*

*tarkistamaan mitä lääkäri on kirjoittanut tai onko aikoja. (Haastattelu 6)*

Koulumaailmaan sijoittuva Wilma -sovellus tunnistettiin yleisesti, mutta useimpien haastateltujen lapset eivät olleet peruskouluiässä, joten he eivät olleet sitä käyttäneet. Kokemuksia Wilman käytöstä oli kahdella haastatelluista. Näiden kahden haastattelun vastausten perusteella Wilman käyttö tuntui olevan sidoksissa suomen kielen taitoon ja sitä käytettiin yhdessä lasten kanssa. Wilman käyttöä opetettiin kolmannen sektorin järjestämällä kurssilla.

*Joo, hän ei osaa ja sitten siitä on pitkä aika, kun me viimeksi käytettiin Wilmaa. Silloin, kun meillä oli [Wilma], niin me tehtiin kaikki yhdessä, niin ei se ollut sillai... kyllä hän tiesi asioista, mutta hän ei osannut käyttää [haastateltavan tytär]. (Haastattelu 2)*

*Wilmaa kyllä hän osaa käyttää, mutta vaikka on päässyt siihen sivustoihin, niin hän on oppinut käyttämään tämän kurssin kautta, johon hän on päässyt [kurssin opettajan nimi] opettajana. (Haastattelu 6)*

### *Viranomaisilta saatu tuki digipalvelujen käyttöön*

Kaikki haastatellut kokivat saaneensa järjestöiltä tukea palvelujen käyttöön ja arjen sujumiseen liittyen. Myös virastoissa heitä kohdeltiin hyvin ja heille tarjottiin tulkkipalveluja tarpeen vaatiessa, mutta asiointiapua digitaalisiin palveluihin oli vähän saatavilla. Julkispalveluissa tuntui haastattelujen perusteella olevan oletuksena, että joku muu auttaa palveluiden käytössä, mutta yksi haastateltava kertoi myös pitkästä kahdenkeskisestä opetustuokiosta Kelan virkailijan ja itsensä välillä. Kaksi haastatelluista mainitsi myös chat-sovelluksen ja puhelinpalvelun, jota kautta sai vastauksia kysymyksiinsä. Kelan verkkosivuilla haastateltavat kertoivat käyttäneensä selkosuomeksi olevia palveluiden infoja. Kelan sivuilla kerrottiin olevan myös viestipalvelun, jota kautta saattoi olla yhteydessä virkailijaan. Vastausajat tuossa palvelussa olivat vaihtelevia, mutta tutkijalle tuli haastateltavien vastausten perusteella kuva, että viestipalvelua ei ollut tarkoitettu akuutin ongelman ratkaisuun.

*Kela ensimmäinen he auttavat minua paljon, he show me miten ja after mä teen itse. For OmaKanta mä sama tein itse. Vain katso ja ymmärtää mitä se on. (Haastattelu 3)*

Yksi haastatelluista nosti esille lapsen kanssa palveluiden käyttämisen stressaavuuden esimerkiksi virastoissa asioidessa. Itse viranomaiskontakteista kaikilla haastateltavilla oli pelkästään positiivisia kokemuksia.

*Kyllä ne [virkailijat] ovat ystävällisiä ja ne yrittää kyllä auttaa ja toistaa usein, että asiakas ymmärtää. (Haastattelu 5)*

*Ihan muutenkin kaikkialla kun käy niin jos se vähänkin hankaloittaa, niin aina saa apua. Niin hän aina hakee ja on aina tarvinnut apua. (Haastattelu 2)*

Parisuhteen molempien osapuolten ollessa maahanmuuttajataustaisia riski asiointiongelmien kasvoi suuremmaksi, varsinkin, jos suomen kielen taidoissa oli puutteita.

*Onko sinusta vaikeaa, stressaavaa asioida palveluissa esimerkiksi suomen kielen taidon takia?*

*Yes, minulla on stressi, jos minä ei ymmärrä mitä minä teen. Kieli takia tämä ongelma, mutta minä ajattelen tämä normaali, koska vähän vähän minä oppi. (Haastattelu 4)*

Tällaisissa tapauksissa tulkkipalveluja oli mahdollista käyttää ei- akuuteissa tilanteissa etukäteen sopimalla. Positiivista oli huomata, että tällaisissakaan tapauksissa asiakas ei vältellyt palvelujen käyttöä, vaan heittäytyi palvelutilanteeseen ja luotti saavansa apua sitä tarvitessaan.

*En mieti mitään etukäteen, koska se vie tosi paljon aikaa ja vaivaa, niin jos olen siellä tilanteessa, jos pitää hoitaa jotain, niin yritän saada apua ympäriltä. Tai sitten, jos lapset ovat siellä, niin yritän saada sellaista apua, mutta jos ei ole ketään silloin stressaan ja mietityttää, että miten asian hoitaa. (Haastattelu 2)*

Positiivista palautetta nämäkin viranomaiset (KELA ja TE- toimisto) saivat kuitenkin asiakaspalvelustaan, joka oli aina ystävällistä ja asiakkaan huomioivaa.

Terveystieteiden palveluista ei tullut haastatteluissa esille vaikeaselkoisuutta siinä määrin kuin sosiaalipuolen palveluista. Syynä saattoi olla myös se, että digitaalisia palveluita terveyspuolella tunnuttiin ylipäänsä käytettävän vähemmän tai terveyspuolen henkilökunta teki asioita naisten puolesta. OmaKantaa tai muuta sähköistä ajanvarausjärjestelmää ei juurikaan haastattelujen perusteella hyödynnetty, vaan ajanvaraus tapahtui käytännössä kaikkien haastateltujen osalta puhelimella tai paikan päälle menemällä. Reseptien uusinta tehtiin apteekissa apteekin henkilökunnan toimesta ja laboratoriotuloksista haastatelluille soitettiin.

*Katsotko omia laboratoriotuloksia internetistä?*

*Ei, ei.*

*Soitetaanko tulokset sinulle vai soitatko itse lääkärille?*

*Lääkäri.*

*Lääkäri soittaa?*

*Joo. Lääkäri soittaa. (Haastattelu 4)*



Digipalvelujen ohjauksessa oli tämän tutkimuksen haastattelujen perusteella parantamisen varaa niin sosiaali- kuin terveyspuolellakin, sillä sosiaalipuolella kolmas sektori pääasiassa ohjasi digipalvelujen käytössä ja terveyspuolella digiasiointi ei juuri ollut vielä vakiinnuttanut asemaansa maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden keskuuteen. Terveyspalvelujen puolella käytäntö näytti olevan haastattelujen perusteella, että palvelut tehdään maahanmuuttajanaisten puolesta. Tämä päti kaikkiin haastateltuihin koulutusteesta riippumatta. Erityisesti terveydenhoitopalvelujen puolella henkilökunta näytti selkeästi huomanneen digiasioinnin olevan mahdotonta osalle naisista ja hoitivat siksi asiointia heidän puolestaan.

#### *Läheisiltä saatu tuki digipalvelujen käyttöön*

Haastateltavien tilanne tuen saannista vaihteli paljon riippuen heidän perhetaustastaan. Ne kaksi haastatelluista, joilla oli suomalainen puoliso eivät kokeneet stressiä palvelujen käytöstä juuri lainkaan. Myöskin naiset, joilla oli hyvin englantia osaava mies, pärjäsivät arjessaan kohtuullisen hyvin, sillä suomalaisissa palveluissa englantia pystyi käyttämään asiointikielenä.

*[--] mutta minulla on mieheni. Hän hoitaa aina tuollaiset asiat. Minun tapauksessani en siis koe tätä [palveluiden käyttöä] ongelmallisena, koska [aviomiehen nimi] on suomalainen. (Haastattelu 7, eng.)*

*Mitä palveluita olet käyttänyt [luetellaan esimerkkejä]?*

*Ehkä se toimeentulotuki ja muut etuudet...Mutta yleensä mies hakee niitä ihan sähköisesti.*

*Mutta sinä itse et hae?*

*Kyllä hän osaa, mutta mies yleensä, joka järjestää nämä asiat, että ihan omalla tietokoneella on kaikki tarvittavat liitteet. Miehen englannin kielen taito on tosi hyvä, että englannin kielellä hän kyllä pärjää ja täyttää ne lomakkeet, mutta nyt vaimo itse – suomen kielen taito ei ole riittävää, että hän voisi täyttää ne lomakkeet. (Haastattelu 6)*

Muita tahoja, joita mainittiin kysyttäessä, keneltä maahanmuuttajanaiset olivat saaneet apua arkensa sujumiseen, olivat heidän lähiomaisensa (mies ja lapset), suomalainen tai maahanmuuttajataustainen ystävä, expat mums- foorumi verkossa, naapuri ja suomalainen kummiystävä.

*For this I have koska minä pitkä aika kirkossa ja minä tiedän ystävä, suomalainen ystävä ja suntio ja mutta eilen tai kaksi päivää sitten minä sain nimi kumu...kummi... Sama ystävä suomalainen sopimus, hän auttaa minua oppi suomi. Hän auttaa minua oppi suomi, uusi idea nyt.*  
(Haastattelu 4)

*Eli naapurikin auttaa? Joo.*

*Onko hän suomalainen vai myös ulkomailta? [haastateltava vastaa itse, ei tulkattuna]. Joo suomalainen. Joo yksi perhe. Tämä meidän kerrostalo hyvä naapuri kaikki. Tämä yksi perhe pitkää pitkää minä kysymys tämä auttaa, lapsia auttaa.* (Haastattelu 2)

Kantasuomalaisia ystäviä haastatelluilla ei kuitenkaan juuri ollut, vaikka se olisi ollut monen tahtotila mm. kielen oppimisen kannalta.

Yhteenvedon läheisten merkityksestä voitaisiin sanoa, että ne, joilla oli suomalainen mies, kokivat hyötyvänsä siitä suuresti palveluja käytettäessä, jolloin heille ei myöskään muodostunut stressiä palvelujen ja digipalveluiden käytöstä. Arjen sujumista helpotti myös puolison hyvä englannin kielen taito, jos kummallakaan parisuhteen osapuolista suomen kieli ei vielä ollut sujuvaa. Kukaan ei tässä tutkimusaineistossa pitänyt ongelmana sitä, että joutuu hoitamaan asioita miehensä avustuksella. Tällainen järjestely voi kuitenkin osoittautua ongelmaksi, jos on kyse naiselle itselleen arkaluontoisista asioista, joissa nainen haluaisi säilyttää yksityisyyden suojansa ja olla kertomatta asiasta miehelleen.

### 5.3 Digiasioinnin arkeen sulauttamista koskevat kehittämis ehdotukset

Tässä luvussa käsitellään maahanmuuttajanaisten palveluiden käytössä kohtaamia ongelmia ja heidän tarjoamiaan ehdotuksia niiden ratkaisemiseksi. Huomioitavaa oli, että naiset tekivät ehdotuksia sekä palveluihin että omiin taitoihinsa liittyen. Jotkin palvelujen kehittämiseen liittyvät ehdotukset ovat tulleet jo aiemmin esille arjen digiteknologian käytössä tai julkisten digipalveluiden järjestämiseen liittyen, joten tässä luvussa perehdytään ainoastaan konkreettisiin kehittämis ehdotuksiin.

Riittävän suomen kielen taidon puutteesta aiheutuvat ongelmat olivat tässä tutkimuksessa suurin yksittäinen huolen aihe niin arjessa selviämisessä kuin siihen liittyvien digipalvelujen käytössäkin. Kehittämis ehdotuksina haastateltavat esittivät digitaalisten

palvelujen laajempaa kääntämistä muille kielille. Useimmissa palveluissa vain palvelun etusivu oli käännetty varsinaisten palvelusivujen ollessa ainoastaan suomeksi. Kielivaihtoehtoja ei yleensä ollut kuin suomi, ruotsi ja englanti. Haastatteluissa tuli esille, että tällä hetkellä esimerkiksi kaupungin urheilupalvelujen sivuja oli käännetty myös arabiksi. Haastateltavat olivat kuitenkin halukkaita käyttämään suomen kieltä ja näkivät erittäin tärkeänä kehittämiskohteena suomen kielen kursseille pääsyn ja suomen kielen oppimisen.

*Hänen mielestä jos on riittävä suomen kielen taito, niin hän voi järjestää kaikki asiat sähköisesti ja ihan verkossa. Hänen mielestä palvelut ovat niin hyviä. (Haastattelu 5)*

*Onko joku palvelu mielestäsi erityisen helppo käyttää ja joku vaikea? Ongelma ei ole palvelussa, vaan kielitaidossa [haastateltava nauraa]. (Haastattelu 6)*

*Minä tarvitsen kieli, minä tarvitsen suomen kieli, koska jos minä haluan mene terveysasema tai kirjasto tai Kela tai pankki, minä ajattelen ja minun mielestäni minä täytyy oppia suomi. (Haastattelu 4)*

Suomen kielen oppimisessa suomalaisten ystävien saaminen nostettiin myös esille. Haastatelluilla ei ollut juurikaan suomalaisia ystäviä. Yksi haastateltava mainitsi kummitoiminnan, jonka kautta hän oli juuri saanut suomalaisen ystävän. Myös kurssit tai äitilapsiryhmät, joissa olisi monikulttuuristen äitien lisäksi suomalaisia äitejä lapsineen nostettiin esille kehittävänä toimintana. Tällaiset ryhmät palvelisivat maahanmuuttajia niin kielen oppimis- kuin yhteiskuntaan integroitumismielessäkin. Suomen kielen verkkokurssit kiinnostivat myös erityisesti haastateltavista koulutetumpia ja hyvät digitaidot omaavia. Kotiäideille kurssit, joihin pystyi ottamaan lapsen mukaan, saivat erityisesti kannatusta ja niitä toivottiin lisää.

*Olin [järjestön nimi] järjestämällä kotiäitien suomen kurssilla, jonne voi tulla lapsen kanssa ja he yrittävät myös opettaa suomea ja selittää joitain perusasioita. Siellä oli erittäin mukavaa. Kurssit ovat yleensä jo täynnä, kun löydät ne. Tällaisille kursseille olisi paljon tarvetta, sillä äidit voivat osallistua niihin päivällä lapset mukanaan ja keskustella siellä erilaisista asioista ja yrittää integroitua askel askeleelta... mutta kurseja ei ole paljon. (Haastattelu 1, eng.)*

*Äiti myös haluaisi, että hänelle löydettäisiin suomalainen ystävä, niin kuin että se olisi sitten parempi puhua useammin sitä kieltä. (Haastattelu 2)*

Integraatio- ja/tai kotoutumiskurssien järjestäminen maahanmuuttovaiheessa mainittiin myös kehittämiskohteena. Kotouttamiskurssia kaivattiin, vaikka puoliso olisi suomalainen tai maahanmuuttajapuoliso olisi asunut Suomessa jo pidempään.

*Edes suomalainen mieheni ei tiennyt kaikkea. Hän ei tiennyt, että bussilla lapsen kanssa matkustaessa ei tarvitse ostaa lippua, jos lapsi on rattaissa. (Haastattelu 1, eng.)*

Tällä hetkellä palveluihin ohjaututtiin sattumanvaraisesti ja se koettiin ongelmallisena. Tällöin palveluiden saanti oli yhteydessä omiin verkostoihin ja sitä kautta saatuun tietoon palveluista tai omaan aktiivisuuteen ja osaamisen palveluita etsiessä.

*On olemassa ihmisiä erilaisista taustoista. Yhdellä kurssilla oli myös eräs vanhempi nainen, joka oli ollut kotona monta, noin kolmesta vuotta. Tällaiset naiset eivät tuossa vaiheessa edelleenkään tiedä mitään palveluista, koska he ovat olleet kotiäitinä eivätkä ole integroituneet yhteiskuntaan. Jotkut heistä eivät puhu juurikaan suomea tai englantia, ja vaikka he ovat asuneet monia vuosia Suomessa ovat he tippuneet tästä järjestelmästä. On hienoa, että kursseja järjestetään. (Haastattelu 1, eng.)*

*Kun menet virran mukana, niin yhtäkkiä saat tietää jostakin palvelusta, joku suosittelee sinulle jotakin. Palveluita on tarjolla, mutta ihmiset eivät välttämättä löydä niitä. Se tuntuu vinhalta, että toimintaa on paljon, mutta et vain saa ehkä koskaan tietää niistä. (Haastattelu 1, eng.)*

Palvelujen järjestämisestä esitettiin myös toiveena, että palveluvalikoiman esittelyssä otettaisiin huomioon yksilölliset tekijät, kuten koulutustausta ja työhistoria. Kaikki eivät kaipaa samoja palveluita. Palveluviidakosta koettiin vaikeaksi tehtäväksi löytää juuri itselle merkittäviä asioita. Tärkeänä pidettiin sen selkiyttämistä, mitä kukin tarvitsee ja palveluiden suosittelemista tällaisen yksilöllisemmän räätälöinnin perusteella. Palveluja tiedettiin olevan ja palveluja oli haastateltavien mukaan Suomessa hyvin tarjolla, mutta niiden löytäminen oli haasteellista.

Viranomaispalveluja käyttäessä varsinkin haastatelluista pari matalammin koulutettua ja digitaidoiltaan heikompaa naista toivoivat palvelun ensimmäiseltä käyttökerralta ajan kanssa kädestä pitäen tehtyä ohjausta. Tällä hetkellä ohjausta sai kolmannen sektorin järjestämillä kursseilla, joiden ohjaukseen haastatellut olivatkin erittäin tyytyväisiä. Matalan kynnyksen palvelun ohjausta toivottiin vielä lisää.

*Jos joku siinä muutaman kerran ensin opettaa ja on siinä niin kuin esimerkiksi täyttämässä jotain, niin jos on siinä muutaman kerran ja opettaa, niin kyllä sitten siellä oppii. (Haastattelu 2)*

Kaikki haastatellut maahanmuuttajanaiset halusivat opiskella ja tehdä mahdollisuuksiensa mukaan töitä Suomessa. Muutama heistä olikin aloittamassa ammatilliset opinnot seuraavana syksynä. Opiskelemaan pääsy koettiin tärkeäksi lisääntyvien työmahdollisuuksien vuoksi ja suomen kielen taidon karttumisen vuoksi. Korkeammin koulutetut suhtautuivat varauksella oman alansa töiden löytymiseen. Kaikkien seitsemän haastatellun mielestä hyvä suomen kielen taito oli edellytys työelämään pääsyyn Suomessa.

Yhteenvedona julkisten digipalveluiden käytöstä lähes kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että digitaalisten palvelujen arkeen sulauttaminen itsessään ei ollut ongelma maahanmuuttajanaيسille, vaan palveluiden käytön edellyttämä suomen kielen taito. Kie-litaidon merkitys tuli kauttaaltaan haastatteluissa selkeästi esille. Myös digiohjauksen tarve, sen saatavuus ja saavutettavuus sekä digitoimintojen helppokäyttöisyys olivat esiin nousseita asioita haastatteluissa. Viranomaiskontakteista haastatelluilla oli positiivisia kokemuksia, vaikka varsinaista digiohjausta oli viranomaisten toimesta vain vähän saatavilla.

## 6 Pohdinta

Tutkimuksessa haastateltiin seitsemää maahanmuuttajanaista, jotka poikkesivat toisistaan mm. koulutustaustan, iän, Suomessa oloajan, sosiaalisen verkoston ja perhetilanteen osalta. Suomen ulkomaista syntyperää olevaa väestöä ei Castenadan (2019) mukaan olekaan mielekästä tarkastella yhtenä homogeenisenä ryhmänä (Castenada, 2019, s. 162). Samastakin lähtömaasta tulleet maahanmuuttajat voivat koostua lukutaidottomista korkeasti koulutettuihin, kuulua eri etnisiin ryhmiin tai voivat olla päätyneet Suomeen hyvinkin erilaisista syistä kuten avioliiton, pakolaisuuden, opiskelun tai työn vuoksi (Malin & Suvisaari, 2010, s.134-135). Haastatteluissa tämä yksilöiden moninaisuus suhteessa domestikaatioon tuli hyvin esille; niin monta digipalveluiden käyttöön ottamisen astetta omine vivahteineen tuli esille kuin tutkimuksessa oli haastateltaviakin. Tässä luvussa analysoidaan ensin tutkimuseettisiä asioita, jonka jälkeen peilataan tämän

tutkimuksen tuloksia aiempiin tutkimustuloksiin. Lopuksi nostetaan esille tutkimuksesta virinneitä jatkotutkimusaiheita.

## 6.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tieteelliseen tutkimukseen liittyy aina isona osa-alueena tutkimuseettikka. Erityisesti uuden EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (EUR-Lex, 2016) tultua voimaan vuonna 2018, henkilötietojen tietosuojaan on täytynyt alkaa kiinnittämään erityistä huomiota. Tässä tutkimuksessa pyrittiin noudattamaan hyvää tieteellistä käytäntöä Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeisiin *Hyvä tieteellinen käytäntö ja loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa* (TENK, 2012) sekä *Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa* (TENK, 2019) perustuen. Tutkimus suunniteltiin ja toteutettiin tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla edellä mainittuihin lähteisiin pohjautuen.

Tutkija tapasi osan haastatteluun rekrytoitavista henkilökohtaisesti digikurssilla ja osa rekrytoitiin digikurssien ohjaajien välityksellä COVID19 – pandemian aktivoituttua ja lähikontaktien estyttyä. Kaikkien tutkimukseen rekrytoitujen osalta noudatettiin samaa protokollaa tutkimuksesta tiedottamisessa ja tietoisuuden antamisessa. Haastatelluille kerrottiin sekä suullisesti että kirjallisesti tutkimuksesta. Tutkittavat saivat ennen tutkimuksen alkua sähköpostiinsa haastattelun kysymysrunгон (liite 3), jonka liitetiedostoina he saivat lisäksi tiedotteen tutkimuksesta (liite 1), tutkimuksen tietosuoja- ja rekisteriselosteen (liite 4) sekä tutkimukseen suostumislomakkeen (liite 2). Tutkimustiedotteessa osallistujia informoitiin tutkimuksen sisällöstä, tavoitteista, menetelmistä, osallistumisen vapaaehtoisuudesta ja oikeudesta keskeyttää tutkimukseen osallistuminen ilman seurauksia. Puhelinhaastattelun alussa sähköpostilla aiemmin lähetetyt materiaalit käytiin vielä läpi korostaen tutkimuksen vapaaehtoisuutta. Puhelinhaastattelussa käytettiin tulkkipalvelua, jos haastateltava oli etukäteen indikoinut tarpeensa siihen. Tutkimukseen osallistuminen edellytti tietoon perustuvaa suostumusta, jonka haastateltavat allekirjoittivat valintansa mukaan joko postissa lähetettyyn paperiseen versioon tai sähköpostitse lähetettyyn sähköiseen versioon. Postissa lähetetyn version valinneille tutkija lähetti suostumislomakkeen kirjekuoressa valmiiksi maksetun

vastauskuoren kanssa, jolla haastateltavat palauttivat allekirjoitetun suostumuksen tutkijalle. Sähköpostilla suostumislomakkeen saaneet tulostivat lomakkeen itselleen, allekirjoittivat sen ja skannasivat allekirjoitetun lomakkeen tutkijalle sähköisesti.

Tutkimusaineisto kerättiin ilman suoria tunnistetietoja ja ilman vahvoja epäsuoria tunnistetietoja. Kaikki haastateltavista kerätyt tiedot olivat heidän itsensä antamia. Taustakysymyksissä kysyttiin epäsuoria tunnistetietoja, kuten haastateltavan ikä ja koulustausta, sillä niillä oli merkitystä tutkimuksen analyysin kannalta. Tutkittavien yksityisyydensuojasta pidettiin huolta myös niin, että haastattelun mahdollisesti mainitsevat yksilöitä identifioivat tiedot, kuten haastattelun perheenjäsenten nimet poistettiin haastattelujen litteroitaessa korvaamalla ne hakasuluissa olevalla selittävällä sanalla, esimerkiksi [aviopuolison nimi]. Haastattelujen litterointityön teki tutkija itse eikä kukaan muu tutkijaa itseään lukuun ottamatta käsitellyt tutkimusaineistoa. Tutkimuksesta aiheutuvat riskit, vahingot ja haitat tutkittavina oleville ihmisille pyrittiin minimoimaan. Tutkimuksen haitta koski vastaajien ajan viemistä tutkimuskysymyksiin vastaamiseen noin 45 minuutin ajan, jonka lisäksi heille aiheutui jonkin verran vaivaa suostumislomakkeen allekirjoittamiseen ja tutkijalle palauttamiseen liittyen.

Tutkimuksen tavoitteisiin ei liittynyt tutkijan käsityksen mukaan eettisiä kysymyksiä. Tavoitteena oli tuottaa yleishyödyllistä tietoa maahanmuuttajanaisten digipalvelujen käytöstä. Tutkimusaineisto säilytettiin Helsingin Yliopiston serverillä salasanojen takana tietoturvasuojalla. Tutkimusluvat tälle tutkimukselle oli hankittu DigiIN- hankkeeseen liittyen Helsingin Yliopiston ihmistieteiden eettisen ennakkoarvioinnin toimikunnasta. Tutkimus tehtiin osana DigiIN- hanketta, jota rahoittaa Suomen Akatemian yhteydessä toimiva Strategisen tutkimuksen neuvosto (rahoitusnumerot 327145 ja 327148).

Laadullisessa tutkimuksessa pyrkimys totuuteen on olennaista, jolloin tiedon tulisi vastata havaintoja maailmasta. Tutkimus on validi, jos sillä on onnistuttu tuomaan esille asioita, joita tutkittava kohde ilmiönä sisältää ja on tutkittu sitä, mitä on luvattu. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 159-160.) Tämän tutkimuksen luotettavuuteen saattoi edelliseen lähteeseen viitaten vaikuttaa mittariin eli haastattelukysymyksiin liittyvät seikat; oliko kysymykset onnistuttu muotoilemaan niin, että niihin vastaamalla tutkija sai vastauksia tutkimusongelmiinsa. Haastattelukysymykset esitettiin aiemmassa samaan

hankkeeseen sisältyvässä tutkimuksessa ja niitä muokattiin esitestauksen pohjalta. Tällä toimenpiteellä pystyttiin mahdollisesti lisäämään haastattelukysymysten luotettavuutta.

Muita tutkimuksen luotettavuutta heikentäviä asioita tutkimuksessa saattoivat olla haastateltavien suomen tai englannin kielitaito- ongelmat, tulkin käyttö, haastateltavan tahallinen tai tahaton epärehellisyys tai kulttuurista johtuvat käyttäytymisen piirteet. Haastateltavien mahdolliset suomen kielen ongelmat pyrittiin huomioimaan mahdollisuudella käyttää suomen lisäksi englannin kieltä sekä mahdollisuudella tulkin käyttöön, joita molempia hyödynnettiin haastatteluissa. Tulkki varattiin haastatteluihin ammattimaisesta tulkkauspalveluyrityksestä ja tulkkia varatessa tulkin sukupuoleksi toivottiin naista, jotta tulkki olisi samaa sukupuolta haastateltavan kanssa eikä mikään tutkimuskysymys muodostuisi ongelmaksi joihinkin kulttuureihin liittyvien tabujen vuoksi. Tulkille jotkin aihealueet voivat myös olla vieraampia, jolloin tulkin tekemät käännösvirheetkään eivät ole täysin poissuljettuja. Tästä syystä myös tulkille lähetettiin haastattelukysymykset etukäteen, jotta hän pystyi perehtymään aihealueeseen ennen tulkkaus-tilannetta. Erityisesti yhden haastateltavan kohdalla suomen ja englannin kielen osamiseen liittyvät ongelmat saattoivat vaikuttaa tutkimuksen validiteettiin, sillä tutkija ei aina saanut varmistettua oliko haastateltava ymmärtänyt kysymyksen oikein tai haastateltava ei tutkijan näkemyksen mukaan löytänyt oikeita sanoja kertomaan kokemuksistaan eikä näin saanut sanottua haluamaansa asiaa kunnolla. Haastateltavat saattoivat myös kertoa asioista positiivisempaan tai negatiivisempaan sävyyn kuin miten asiat olivat todellisuudessa tapahtuneet. Suomalaisen THL:n toteuttaman Maahanmuuttajien terveys- ja hyvinvointi -tutkimuksen (*Maamu*) henkilöstön kokemusten perusteella tutkittavat purkivat heille erityisen mielellään negatiivisten hoitokokemusten aiheuttamaa turhautumista. *Maamu* -tutkimuksen haastatteluissa oli pyritty huomioimaan maahanmuuttajien mahdollinen pakeneminen vastauksissaan kulttuurierojen taakse ja epäluottamus viranomaisiin kohtaan. (Weiste-Paakkanen ym., 2012.) Tässä tutkimuksessa tutkija ei kokenut edellä mainittuja seikkoja uhkana tutkimuksen luotettavuudelle.

Haastattelujen analyysivaiheeseen voi liittyä tutkijaan liittyvä validaatio -ongelma, jolloin tutkija haastatteluja analysoidessaan voi tiedostamattaan itse vaikuttaa



tutkimustuloksiin, koska hänellä on tietoa ja ennakkokäsityksiä käsiteltävästä aiheesta. Objektiivisuuden ongelmaa tarkasteltaessa täytyy tutkimuksessa kiinnittää huomiota havaintojen luotettavuuteen ja niiden puolueettomuuteen. Sisällönanalyysissä tekstiä käytetään datana. Eri ihmiset voivat tulkita tekstiä eri tavalla, ja tekstien sisältämät merkitykset voivat muuttua erilaisissa yhteyksissä, sillä teksti ei välttämättä ole yksioikoista ja ristiriidatonta. Empiirisessä analyysissä aineiston keräämis- ja analyysimetodien tarkka selostus antaa lukijalle mahdollisuuden arvioida tutkimusta ja sen uskottavuutta (Krippendorff & Bock, 2009, s. 345; Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 26, 160). Sisällönanalyysissä aineiston tulkintoja ei voi varmistaa toisella mittarilla, kuten määrällisessä tutkimuksessa ja tämä tulkinnanvaraisuus täytyy ottaa tulosten tarkastelussa huomioon. (Janis, 2009, s. 358-359.) Tässä tutkimuksessa edellä mainitut luotettavuusongelmat pyrittiin huomioimaan selostamalla aineiston keruu mahdollisimman yksityiskohtaisesti sekä käyttämällä Atlas.ti- ohjelmaa sisällönanalyysissä. Atlas.ti -ohjelman käyttö mahdollisti analyysin etenemisen kuvauksen tarkasti koodien, luokkien ja kategorioiden avulla. Toisaalta koodauksessa oli voinut jäädä jotain tutkimusongelman kannalta tärkeää huomioimatta tai toinen tutkija olisi voinut koodata aineiston eri tavalla. Tutkimustyössä siitä, että toinen tutkija voi tarkasti seurata alkuperäisen tutkijan ajatuspolkua on hyötyä analyysin luotettavuuden varmistamisessa. Tällöin alun perin tehty tutkimusanalyysi on myös toistettavissa. Aina, kun ihmiset tekevät havaintoja, kuvaavat tai koodaavat ilmiöitä, voi saatu tieto olla myös epäluotettavaa (Krippendorff, 2009, s. 351.)

## 6.2 Tutkimustulokset suhteessa aiempaan tutkimukseen

Tämän tutkimuksen tuloksissa löytyi useita yhteneväisyyksiä aiempaan maahanmuuttajiin ja digitalisaatioon liittyvään tutkimukseen. Useiden aiempien tutkimustulosten mukaan maahanmuuttajien matala tulotaso, digitaitojen puute ja kieliongelmat olivat syynä heidän kantaväestöä vähäisempään tietotekniikan ja internetin käyttöön (Acharya, 2016). Jopa Suomen kaltaisissa maissa, joissa älypuhelimet ovat laajasti kansalaisten käytössä, digitaalisten resurssien saatavuus ja niiden tehokkaan käytön taidot estävät monia taloudellisesti heikommassa asemassa olevia tai aliedustettuja väestöryhmiä käyttämästä digitaalisia palveluja. (Robinson ym., 2015.) Tässä tutkimuksessa niiden haastateltavien kohdalla, joiden koulutustaso, digitaidot ja suomen kielen taito olivat

heikoimmat, digiteknologioiden arkeen sulauttaminen oli jäänyt vähäisemmäksi. Alemmin koulutettujen ja kotona olevien naisten onkin katsottu olevan haavoittuvassa asemassa digitalisaation suhteen (Sabie & Ahmed, 2019). Sähköinen asiointi voi olla monelle vaikeaa johtuen digilaitteiden käyttöpelosta, heikoista digitaidoista tai huonosta suomen kielen taidosta. Avun saamista voi vaikeuttaa lisäksi vähäinen tieto sähköisestä asioinnista tai puutteelliset sosiaaliset verkostot. (Malin & Suvisaari, 2010, s. 147-150; Hyppönen & Ilmarinen, 2019, s. 286-288.)

Domestikaatitutkimuksissa (ks. Haddon, 2011) otettiin myös esille epäkohta, jossa sosiaaliseen verkostoon ei kuulunut ihmisiä, jotka voisivat auttaa digipalveluiden haltuun ottamisessa. Aiemman tutkimuksen perusteella jokaisella maahanmuuttajalla on erilaiset materiaaliset ja psykososiaaliset voimavarat asettua asumaan kohdemaahan ja tämä luo haasteita sekä muuttajalle että vastaanottavalle yhteiskunnalle (Malin & Suvisaari, 2010, s. 134-135). Domestikaatiossa huomioidaan yksilöiden moninaisuus teknologian haltuun otossa, jolloin pyritään ymmärtämään yksilöiden erilaisia tapoja ottaa teknologiaa käyttöön (Bolin, 2010.) Domestikaatiossa kiinnitetään myös huomiota siihen, että teknologian sulauttaminen osaksi arkea voi vaihdella eri elämän vaiheissa (Haddon, 2011). Tässä tutkimuksessa psykososiaaliset voimavarat tulivat esille erityisesti suomalaisen kanssa avioliitossa olevien kohdalla ja jossakin määrin myös silloin, kun parisuhteen toinen osapuoli oli jo ehtinyt kotoutua Suomeen tai puhui hyvää englantia. Tällaisten naisten kohdalla arki tuntui olevan helpompaa ja stressittömämpää. Naiset, joilla oli suomalainen mies, kokivat hyötyvänsä siitä suuresti palveluja käyttäessään, jolloin heille ei myöskään muodostunut stressiä palvelujen ja digipalveluiden käytöstä. Sosiaalisen tuen merkittävydestä on aiempaa tutkimusnäyttöä, sillä sosiaalinen tuki saattoi Malinin & Suvisaaren (2010, s. 143-144) mukaan toimia suojana tilanteissa, joissa vastoin käymiset aiheuttivat stressiä. Sosiaalinen tuki oli merkityksellistä myös elämänhallinnan tunteen saavuttamiselle (Kokkonen, 2018, s.100-113). Niukat tukiverkostot lisäsivät maahanmuuttajan stressiä ja imivät henkisiä voimavaroja. Tällaista ongelmaa ei välttämättä ollut työperäisellä tai vapaaehtoisella maahanmuuttajalla. Lapsia kotona hoitavien äitien riski sosiaaliseen eristäytymiseen oli suuri, koska he eivät voineet yleensä lasten hoidon lomassa osallistua esimerkiksi kielikursseille (Malin & Suvisaari, 2010, s. 143-144). Niukat tukiverkostot ja sosiaalinen eristäytyminen vaikeuttivat myös tämän

tutkimuksen mukaan digiteknologian arkeen sulauttamista ja kurssit, joihin lapsen sai ottaa mukaan, olivat haastateltujen mukaan suosittuja.

Tutkimustuloksissa oli positiivista, että kaikki haastatellut kokivat saaneensa järjestöiltä matalalla kynnyksellä tukea digipalvelujen käyttöön ja sitä kautta arjen sujumiseen. Domestikaatitutkimuksessa tällaisista helposti lähestyttävistä asiantuntijoista käytetään termiä ”warm expert” (Haddon, 2011). Valtiovarainministeriön (2019) yhdenvertaisista digipalveluista tehdyn selvityksen mukaan digituen löytämiseksi on tärkeää, että tukea tarvitsevat tietävät mistä luotettavaa opastusta saa. Aiemman tutkimuksen mukaan paremmat digitaaliset taidot ja digitaalisten ympäristöjen käytön edellytykset lisäsivät maahanmuuttajien sopeutumista tarjoamalla mahdollisuuden etsiä tietoa ja erilaisia tukipalveluita (Acharya, 2016). Tämän tutkimuksen haastattelujen perusteella ongelmana ei niinkään näyttäytynyt digituen puute, vaan ongelmalliseksi koettiin palveluja koskevan tiedon löytäminen ja saaminen, jolloin palveluvalikoimasta koettiin vaikeaksi löytää itselle merkittäviä asioita. Ongelmalliseksi digipalvelujen käyttöön liittyvän jatkuvan avun tarpeen tekee se, että käyttö pysyy arkeen sulautuneena vain sillä ehdolla, että naiset saavat tukea myös jatkossa, koska eivät kykene suomen kielen taidon vuoksi palveluiden itsenäiseen käyttöön.

Julkisissa palveluissa haastateltuja kohdeltiin hyvin ja heille tarjottiin tulkkipalveluja tarpeen vaatiessa, vaikka asiointiapua digitaalisiin palveluihin olikin vain vähän saatavilla. Tämä tuli esille tutkimustuloksissa siinä, että julkiset palvelut eivät juurikaan tarjonneet asiointiapua, vaan sitä tarjosivat muut organisaatiot. Ongelmaa ei ollut ehkä tunnistettu julkisissa palveluissa, kun asiointi tuli joka tapauksessa tehtyä kolmannen sektorin järjestöjen avustuksella. Tutkimustulosta tukee myös aiempi tutkimus, jonka mukaan peruspalvelujen työntekijät eivät välttämättä osaa ottaa huomioon maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden heikompia digitaalisia asiointitaitoja (Castenada ym., 2012, s. 200.) Palvelujen tarjoajiin liittyen aiemmissa tutkimuksissa on tullut esille, että ammattilaisten asenteilla on keskeinen vaikutus siihen, miten maahanmuuttajat kohdataan. Aseenteilla viitataan esimerkiksi rasismiin, yhdenvertaisuuteen ja ammattilaisten ennakkoluuloihin. (Sotkasiira, 2018, s. 43; Kokkonen, 2018, s. 110). Ammattilaisten ja viranomaisten asenteet ja käyttäytyminen ovat merkityksellisessä asemassa maahanmuuttajien keskuudessa, koska ammattilaiset voivat usein olla heille ainoita kontakteja uuteen

yhteiskuntaan (Kokkonen, 2018, s. 100-113). Hoito- tai virastojen henkilökunnan toimintatavoissa ei tullut tässä tutkimuksessa esille piilorasismia tai asenneongelmia, joka oli positiivista huomata. Julkisissa palveluissa olisi kuitenkin tämän tutkimuksen tulosten perusteella syytä kiinnittää enemmän huomiota digitaalisen asioinnin käytön opastukseen.

Suomen kansalaisille tehdyn THL:n FinSote 2017-2018 – tutkimuksen mukaan omien potilas- tai asiakastietojen katselu, laboratoriotulosten saaminen, lääkemääräysten sähköinen uusiminen sekä paikallisesti tarjottu sähköinen ajanvaraus ovat kasvattaneet suosiotaan verrattaessa vuosia 2014 ja 2017. Kanta-palvelujen leviämisen julkiseen ja yksityiseen terveydenhuoltoon on katsottu voineen selittää lääkemääräyksen sähköisen uusinnan ja omien potilastietojen katselupalvelujen käytössä tapahtunutta kasvua (Hyppönen ym., 2018, s. 4) Tämän tutkimustuloksen valossa oli huolestuttavaa huomata, että tutkimukseen haastateltujen maahanmuuttajanaisten joukossa Kanta- palveluja ei juurikaan käytetty ja laboratoriotulokset soitettiin tai lähetettiin kirjeessä heille. Myöskään sähköinen ajanvaraus ei ollut vakiintunut maahanmuuttajanaisten käyttöön. Terveyspalvelujen puolella asiointia hoidettiin paljon maahanmuuttajanaisten puolesta terveydenhuoltohenkilökunnan toimesta. Oli mielenkiintoista huomata, että samat naiset, jotka kotonaan sujuvasti ”googlasivat” ja käyttivät sosiaalista mediaa, tuntuivat hyväksyneen passiivisen roolinsa terveyspalveluiden käytössä.

Terveyspalvelujen digitalisoinnin haasteisiin on yleisellä tasolla otettu kantaa Digitaalinen Suomi 2017- artikkelikokoelmassa. Siinä terveydenhuollon hitaalle digitalisoitumiselle on annettu syyksi se, ettei terveydenhuollon palveluita käytetä käytännössä kuin pakon edessä eli sairastuessa, jossa yhteydessä asiakkaan neuvotteluasema palvelusta koetaan heikoksi. Toisena syynä on pohdittu terveydenhuollon asiakas-/potilassuhteiden henkilökeskeisyyttä. Henkilöiden välistä vuorovaikutusta on vaikeampi digitalisoida. Toisin kuin esimerkiksi teollisten tuotteiden valmistusprosesseissa terveydenhuollon palveluissa ei voida puhua rutiiniprosesseista, vaan jokaisen potilaan/asiakkaan kohtaaminen vaatii tilannekohtaista harkintaa, joka on haastavampaa tehdä digitaalisesti. (Lillrank, 2017, s. 615-625.) Tässä voi olla osasy syy maahanmuuttajien vähäiseen digitaalisten terveyspalvelujen käytön sulautumiseen arkeen, joka tuli esille tutkimustuloksissa.

Inhimillinen kohtaaminen näyttäytyi tämän tutkimuksen tulosten perusteella olevan terveyspalveluissa sosiaalipalveluita tavoitellumpaa.

Kielitaidon merkitys digipalveluiden käytössä ja kielen oppimiseen liittyvä yhteiskunnalta saatu tuki nousi korostuneeseen asemaan tämän tutkimuksen tuloksissa. Kaikki haastateltavat kokivat suomen kielen taitonsa riittämättömiksi ja toivoivat lisää suomen kielen kursseja arkeensa. Vaillinainen suomen kielen taito vaikeutti keskeisesti julkispalvelujen digiasioinnin sulauttamista osaksi maahanmuuttajanaisten arkea. Haastatellut kokivat kielitaidon puutteen olevan suurin ongelma digipalvelujen käytössä eli itse digitaalinen palvelumuoto ei sinänsä ollut useimmille haastatelluista ongelma, vaan siinä käytetty kieli. Myös aiempien tutkimustulosten perusteella kielitaidon merkitystä on korostettu. Collin & Karsenti (2012) mukaan kielen oppimiseen liittyvä yhteiskunnalta saatu tuki ja digitaalisten taitojen opettaminen ovat keinoja lisätä maahanmuuttajien integroitumista yhteiskuntaan. Samaan viitataan Nikulinin (2019) artikkelissa, jonka mukaan kielen opetuksessa ei tulisi keskittyä kielitesteihin, vaan yksilöllisesti siihen, mitä kukin kielen opiskelija kokee tarvitsevansa arkielämässä pärjätäkseen. Tähän tutkimukseen haastateltujen naisten keskuudesta nousi kehittämis ehdotus suomalaisten ystävien saamisen merkityksestä kielitaidon kehittämiseksi. Ehdotuksen mukaan suomen kielen käyttömahdollisuuksien uskottiin lisääntyvän kummitoiminnan tai monikulttuuristen äiti-lapsiryhmien kautta. Nikulin (2019) on tutkimuksessaan todennut suomalaisten käyttävän kohteliaisuudesta englannin kieltä maahanmuuttajien kanssa, vaikka maahanmuuttajan kielitaidon kehittymisen kannalta suomen kielen käyttö vuorovaikutuksessa voisi olla hyödyllisempää. Samassa tutkimuksessa on nostettu esille myös maahanmuuttajien suomenkielisten ystävyyssuhteiden puute. Puutteellinen paikallisen kielen osaaminen voi heikentää edellytyksiä kotoutumiselle ja työllistymiselle sekä hankaloittaa arkitoimista suoriutumista kodin ulkopuolella (Castenada ym. 2012, s. 199; Rask ym., 2016, s. 317).

Rask ym. (2016, s. 317) artikkelin mukaan maahanmuuttajat ovat työhaluisia, mutta työllistymisen esteinä voi olla työnantajien asenteet sekä kielitaitoon, koulutukseen ja työkokemukseen liittyviä asioita. Samoin kielitaidon puute nähtiin suurimpana työllistymisen esteenä ei-työllisten maahanmuuttajien keskuudessa tehdyssä Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi -tutkimuksessa vuonna 2014 (Rask ym., 2015, s. 91-98).

Tässä tutkimuksessa tuli esille kielitaidon ongelmat työllistymisessä ja arkitoimista suoriutumisessa sekä kahden maahanmuuttajan kohdalla TE-palveluiden kannustuksen puute työllistymiseen. Yksi haastatelluista toi lisäksi esille kiinnostuksensa vapaaehtoisiin, sillä hän uskoi niiden kautta oppivansa lisää kieltä ja pääsevänsä paremmin osalliseksi yhteiskunnan toimintoihin. Maahanmuuttajia ei ole Uusikylä ym. (2010) tutkimuksen mukaan kuultu heidän työllistämiseensä ja kouluttautumiseensa liittyvien palveluiden kehittämisessä.

### 6.3 Johdattelua jatkotutkimusaiheisiin

Tämän tutkimuksen tutkimusongelmien tutkiminen isommalla tutkimusaineistolla määrällisin menetelmin olisi mielenkiintoista, sillä tällöin tutkimustuloksista voisi tehdä päätelmiä digipalvelujen kehittämistarpeista. Jatkotutkimuksen kannalta mielenkiintoisinta tässä tutkimuksessa oli kuitenkin se, että varsinaisten tutkimuskysymysten lisäksi maahanmuuttajanaisten haastattelujen perusteella hahmottui haastatelluista hieman odottamattakin kolme digikäyttäjäprofiilia, joille kullekin oli ominaista tietyt palveluiden käyttäjäan liittyvät ominaisuudet. Kuhunkin profiiliin sijoittui 2-3 haastateltua. Profiilien muodostamisessa on mukailtu Dreyfus (1980) ja Benner (1982) taitojen kehittymisen malleja (Dreyfus & Dreyfus, 1980; Benner, 1984).

Maahanmuuttajanaisten digikäyttäjäprofiileiksi muotoutui kategoriat aloittelija, pätevä ja taitava. Aloittelijan profiilille tunnusomaisia piirteitä olivat heikko tai olematon suomen ja englannin kielen taito, luku- ja/tai kirjoitustaidottomuus sekä peruskoulun käymättömyys. Tietokone laitteena oli tässä kategoriassa myös vieras ja palveluita käytettiin ainoastaan älypuhelimella. Tähän kategoriaan kuuluva oli vanhemmasta päästä tutkimusporukkaa (eli yli 40- vuotias) ja tarvitsi tukea kaikkien palveluiden käytössä.

Pätevä digikäyttäjä oli aloittelijaa koulutetumpi eli hänellä oli vähintään peruskoulu käytynä sekä mahdollisesti ammatillisia toisen asteen opintoja. Pätevän digikäyttäjän digi-ongelmat liittyivät kielitaidon puutteeseen ja hän pärjäsiikin yleensä ottaen itsenäisesti digitaalisten palvelujen käytössä, sillä tietokoneen toiminnot olivat tähän kategoriaan kuuluvalla hallussa. Pätevä digikäyttäjä osasi esimerkiksi vastaanottaa, aukaista ja

maksaa sähköpostiin tulleita laskuja. Tässä kategoriassa ikä ei noussut merkittävään rooliin, vaan työhistorialla oli enemmän merkitystä taitotasoon.

Tämän tutkimusaineiston taitava digikäyttäjä oli kahta aiemmin mainittua digikäyttäjäryhmää korkeammin koulutettu. Kyseessä oli siis akateeminen maahanmuuttaja, jolla oli korkeakoulututkinto. Koulutus- ja työtaustastaan johtuen tietokoneen ohjelmat ja käyttö olivat tässä käyttäjäryhmässä erittäin hyvin hallussa. Suomen taitotasolla ei tuntunut olevan tässä digikäyttäjäprofiilissa niin suurta merkitystä, sillä kielitaidon puutteet käyttäjä korvasi sujuvasti eri sovelluksilla kuten googlen kääntäjällä. Tähän profiiliin luokittelemani maahanmuuttaja puhui kuitenkin sujuvaa englantia, jota kahteen aiempaan profiiliin luokittelemani maahanmuuttajat eivät tehneet. Myöskään iällä ei tässä ryhmässä tuntunut olevan merkitystä, vaikkakin taitavat käyttäjät olivat tässä tutkimusryhmässä alle 40 – vuotiaita ja voisi olettaa, että nuoremmilla sukupolvilla uusien digitaitojen omaksuminen on helpompaa.

Jatkossa olisi hyvä tutkia lisää eri digikäyttäjätyyppejä suuremmalla tutkimusaineistolla ja kehittää mittari digisyrjäytymisen uhkan arvioimiseksi. Mittari voisi soveltua työkaluksi esimerkiksi sosiaalipalveluiden käyttöön kartoitettaessa maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden tuen tarvetta ja digitaitoja.

Kolmas hyödyllinen jatkotutkimusaihe olisi toimintatutkimuksena toteutettu maahanmuuttaja-asiakkaiden ja sosiaali- ja terveyspalveluiden yhteistyössä toteuttama kehittämistutkimus. Tällaista asiakasta osallistavaa tutkimusta ja kehittämistyötä on toteutettu esimerkiksi soteuudistukseen liittyen muiden asiakasryhmien osalta (ks. esim. Sihvo ym., 2018), mutta maahanmuuttajien osuus lienee tällaisissa tutkimuksissa vielä vähäinen.

## 7 Johtopäätökset

Kansainväliset sitoumukset (mm. YK:n ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus), kansainväliset yleissopimukset (mm. Geneven pakolaissopimus) ja EU:n jäsenyys (EU:n perusoikeuskirja, EU:n toiminnasta tehty sopimus) takaavat kaikille yksilöille oikeuden mm. ihmisarvoon, yhdenvertaisuuteen, tasa-arvoon, terveyteen, koulutukseen sekä kulttuurisen, uskonnollisen ja kielellisen monimuotoisuuden kunnioittamiseen (Kuosma, 2016,

s. 178-184; Valtonen, 2008, s. 21-25). Edellä mainittujen sopimusten ja sitoumusten tulisi myös olla lähtökohtana palvelujen digitalisaatiota suunniteltaessa ja maahanmuuttajien asemaa palvelujen käyttäjinä pohdittaessa.

Domestikaatiotutkimuksessa pyritään tutkimaan yksilöiden kokemuksia digitaalisen teknologian käyttöön otosta. Tämän laadullisen tutkimuksen tuloksena maahanmuuttajien digiteknologian arkeen sulauttamisesta ja sosiaali- ja terveyspalveluiden digitaalisten palvelujen käytön sujumisesta syntyi varovaisen positiivinen kuva. Tutkimukseen haastatellut naiset käyttivät jo kaikki sujuvasti arjessaan eri sosiaalisen median sovelluksia ja vahvaa tunnistautumista, joka alkaa olla edellytyksenä useimpien digitaalisten palvelujen käytölle. Julkisia digitaalisia palveluita oli jo hyvin tarjolla, mutta ne eivät vielä olleet kovin käyttäjäystävällisiä maahanmuuttajan kannalta. Maahanmuuttajanaiset tarvitsivat joko eri järjestöjen tai oman sosiaalisen verkoston tukea palveluita sujuvasti käyttääkseen ja itselleen merkityksellisiä palveluita löytääkseen. Haastattelujen perusteella jäi kuva, että digitaalisista julkispalveluista sosiaalipuolen palveluita käytettiin enemmän kuin terveyspuolen palveluita. Sosiaalipalvelujen puolella muuta kuin digitaalista mahdollisuutta asiointiin ei useinkaan ollut ja terveyspalvelujen puolella maahanmuuttaja - asiakkaan puolesta tehtiin herkemmin asioita digipalvelujen käytön lisääntymisen kustannuksella. Inhimillinen vuorovaikutus korostui terveyspalveluissa sosiaalipalveluihin verrattuna.

Tämän laadullisen, pienen haastatteluaineiston perusteella kielitaito oli merkittävin digitaalisten julkispalvelujen arkeen sulauttamista rajoittava tekijä. Digipalveluita itsessään ei koettu haastaviksi, vaan niiden käyttöön liittyvä suomen kielen hallinta. Haastatteluissa esille nousivat myös yksilöllinen digiohjauksen tarve ja digiohjauksen saavutettavuus. Haastateltujen digitaidot vaihtelivat suuresti, joten ”hybridimalli” eli yksilöllinen sekoitus digitaalisia palveluita ja kasvokkain asiointia olisi digipalveluiden lisääntymisen siirtymävaiheessa varmasti asiakasystävällisin vaihtoehto tarjota palveluita.

Digisyrjäytymiseen liittyen tässä tutkimuksessa heräsi kysymys maahanmuuttajan digisyrjäytymisen tasosta, jos digiasiointi hoidettiin asiakkaan puolesta tai vahvasti tuetuna järjestön tai omaisen toimesta. Domestikaatiota ei ollut tällöin juuri tapahtunut, mutta digiasiointi tuli hoidetuksi, vaikkakaan ei itsenäisesti. Tällaiset käyttäjät olisi hyvä tunnistaa ja panostaa heidän ohjaamiseensa. Digipalveluiden kehittämistyötä olisi hyvä



tehdä yhdessä asiakkaiden kanssa. Nykyiset digitaaliset palvelut olisi käytävä maahanmuuttaja -asiakkaiden kanssa läpi ja mietittävä niiden toimivuutta. Digitaalinen maailma kehittyy huimaa vauhtia, joten asiakkaiden lisäksi myös sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset tarvitsevat koulutusta asiasta, jotta pystyvät osallistumaan kehitystyöhön. Osaamisen tarpeiden muutokseen on jo vastattukin esimerkiksi Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan koordinoimassa hankkeessa, jossa tutkittiin soteuudistuksen soitealan henkilöstölle synnyttämiä osaamisen muutostarpeita sekä niihin vastaamista koulutusinterventioiden avulla (Kangasniemi ym., 2018). Esimerkiksi COVID19- pandemia on parasta aikaa esimerkki siitä, että useat toiminnot on mahdollista siirtää etänä toteutettaviksi, jos työntekijät ja asiakkaat saavat ohjausta siihen. Haastatellut maahanmuuttajanaisetkin suhtautuivat COVID19 - pandemian tuomiin etäpalveluihin positiivisesti.

Maahanmuuttajanaisten digisyrjäytymisen ennalta ehkäisemiseksi on tärkeää, että domestikaatio julkispalvelujen osalta jatkuu ja kehittyy vaihteittain eteenpäin. Digitaidoilla sekä hyvin kohdennetulla ja saavutettavissa olevalla digiohjauksella on suuri merkitys tässä kehityskulussa. Teknologian sulautumista arkeen tutkivan domestikaatioteorian isä, Roger Silverstone on sanonut Haddon (2011) mukaan: "All concepts, once having gained the light of day, take on a life of their own. Domestication is no exception." Eli vapaasti suomennettuna ilmiöt alkavat päivänvalon nähtyään elää omaa elämäänsä eikä domestikaatio ole tästä poikkeus.

## Lähteet

- Acharya, B. (2016). A Systematic Literature Review on Immigrants' Motivation for ICT Adoption and Use, *International Journal of E-Adoption*, 8(2), 34-55. DOI: 10.4018/IJEA.2016070103
- Akhavan, S. & Karlsen, S. (2013). Practitioner and client explanations for disparities in health care use between migrant and non-migrant groups in Sweden: A qualitative study. *Journal of immigrant and minority health*, 15(1), 188-197.
- Allardt, E. (1976). Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Porvoo: WSOY.
- Aluehallintovirasto. (2020). Haettu 30.3.2020 osoitteesta <https://www.saavutettavuus-vaatimukset.fi/>
- Amit, K. & Bar-Levit, S. (2014). Immigrants' sense of belonging to the host country: The role of life satisfaction, language proficiency and religious motives. *Social Indicators Research* 124 (3), 947–961. DOI: org/10.1007/s11205-014-0823-3
- Benner, P. (1984). From novice to expert: Excellence and power in clinical nursing practice. Menlo Park, CA: Addison-Wesley.
- Bolin, G. (2010). Domesticating the mobile in Estonia. *New media and society*, 12(1), 55-73. DOI: 10.1177/1461444809355112
- Castaneda, A. & Kuusio, H. (2019). Sosiaalinen hyvinvointi, kotoutuminen ja terveys sekä näiden väliset yhteydet Suomen ulkomailla syntyneessä väestössä. Teoksessa Kazi, V., Alitolppa-Niitamo, A. & Kaihovaara, A. (toim.) *Kotoutumisen kokonaiskatsaus 2019* (Tutkimusartikkeleita kotoutumisesta). Haettu 19.1.2021 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-487-7>
- Castaneda, A., Rask, S., Koponen, P., Mölsä, M., Koskinen, S. (toim.) (2012). *Maahanmuuttajien terveys ja hyvinvointi. Tutkimus venäläis-, somalialais- ja kurditaustaisista Suomessa* (Raportti 61/2012), Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Haettu 6.3.2020 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-739-4>
- Castenada, A. (2019). Etnisyyden ja syntyperän mukaiset hyvinvointierot ja syrjintä niiden taustalla. Teoksessa L. Kestilä & S. Karvonen (toim.) *Suomalaisten hyvinvointi 2018*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Haettu 9.9.2020 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-256-7>
- Collin, S. & Karsenti, T. (2012). Facilitating linguistic integration of immigrants: An overview of ICT tools. (Report). *Issues in Informing Science & Information Technology*, 9, 243-251. DOI: 10.28945/1619
- Crouch, E., & Gordon, N. P. (2019). Prevalence and Factors Influencing Use of Internet and Electronic Health Resources by Middle-Aged and Older Adults in a US Health Plan Population: Cross-Sectional Survey Study. *JMIR Aging*, 2(1). Haettu 6.3.2020 osoitteesta <https://doi.org/10.2196/11451>

DigiIN. (2021). *Tietoa hankkeesta* [hankkeen kotisivut]. Haettu 19.1.2021 osoitteesta <https://www.digiin.fi/tietoa-hankkeesta/>

Dreyfus, S.E. & Dreyfus, H.L. (1980). A Five-Stage Model of the Mental Activities Involved in Directed Skill Acquisition (Research report). Haettu 4.9.2020 osoitteesta [https://www.researchgate.net/publication/235125013\\_A\\_Five-Stage\\_Model\\_of\\_the\\_Mental\\_Activities\\_Involved\\_in\\_Directed\\_Skill\\_Acquisition](https://www.researchgate.net/publication/235125013_A_Five-Stage_Model_of_the_Mental_Activities_Involved_in_Directed_Skill_Acquisition)

Elliott, A. (2019). *The Culture of AI: Everyday Life and the Digital Revolution*. Haettu 19.1.2021 osoitteesta [https://helsinki.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358UOH\\_INST/1pvo4vv/cdi\\_askewsholts\\_vlebooks\\_9781315387178](https://helsinki.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358UOH_INST/1pvo4vv/cdi_askewsholts_vlebooks_9781315387178)

EUR-Lex. (2016). *REGULATION (EU) 2016/679 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data and repealing Directive 95/46/EC* (General Data Protection Regulation). Haettu 25.1.2021 osoitteesta <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32016R0679>

Haddon, L. (2011). Domestication Analysis, Objects of Study, and the Centrality of Technologies in Everyday Life. *Canadian Journal of Communication*, 36, 311-323.

Haddon, L. (2006). The Contribution of Domestication Research to In-Home Computing and Media Consumption. *The Information Society*, 22, 195-203.

Hale, T. M. (2013). "IS THERE SUCH A THING AS AN ONLINE HEALTH LIFESTYLE. Examining the Relationship Between Social Status, Internet Access, and Health Behaviors." *Information, Communication & Society* (Communication and Information Technologies Section, ASA), 501–518. Haettu 31.8.2020 osoitteesta <https://doiorg.libproxy.helsinki.fi/10.1080/1369118X.2013.777759>

Hale, T. M. (2014). eHealth. Teoksessa W. C. Cockerham, R. Dingwall, & S. R. Quah (toim.), *Wiley Blackwell encyclopedia of health, illness, behavior, and society*, 454–457. Chichester, UK: The John Wiley & Sons.

Heponiemi, T. & Jormanainen, V. (2020). Digital Divide in Perceived Benefits of Online Health Care and Social Welfare Services: National Cross-Sectional Survey Study. *Journal of medical Internet research*, 17616–17616. Haettu 22.1.2021 osoitteesta [https://helsinki.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358UOH\\_INST/qn0n39/cdi\\_proquest\\_miscellaneous\\_2425002275](https://helsinki.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358UOH_INST/qn0n39/cdi_proquest_miscellaneous_2425002275)

Hiitola J., Anis M. & Turtiainen K. (2018). *Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi. Koh-taamisissa kehittyviä käytäntöjä*. Tampere: Vastapaino.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2000). *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. (2000). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.

Hyppönen, H. & Ilmarinen, K. (2019). Sähköisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tarjonta, palvelujen käyttö ja esteet. Teoksessa L. Kestilä & S. Karvonen (toim.) *Suomalaisten hyvinvointi 2018*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Haettu 19.1.2021 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-256-7>

Hyppönen, H., Aalto, A-M., Reponen, J., Kangas, M., Kuusisto-Niemi, S. & Heponiemi, T. (2018). Kansalainen - pystyn itse? Kokemuksia sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisistä palveluista kansalaisille. (Tutkimuksesta tiiviisti 2/2018). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Haettu 22.1.2021 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-040-2>

Janis, I. (2009). The problem of validating content analysis. Teoksessa Krippendorff, K. & Bock, M. *The Content Analysis Reader*. Thousand Oaks: Sage.

Jokinen, E. (2005). *Aikuisten arki*. Helsingin yliopisto: Gaudeamus.

Kangasniemi, M., Hipp, K., Häggman-Laitila, A., Kallio, H. Karki, S., Kinnunen, P., Pietilä, A-M, Saarnio, R., Viinamäki, L., Voutilainen, A. & Waldén, A. (2018). Optimoitu soteam-mattilaisten osaamis- ja koulutusuudistus. (Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoi-minnan julkaisusarja 39/2018). Haettu 19.1.2021 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-545-7>

Kazi, V., Alitolppa-Niitamo, A. & Kaihovaara, A. (toim.) (2019). *Kotoutumisen kokonais-katsaus 2019: Tutkimusartikkeleita kotoutumisesta*. (TEM oppaat ja muut julkaisut 2019:10). Työ- ja elinkeinoministeriö. Haettu 19.1.2021 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-487-7>

Kestilä, L. & Martelin, T. (2019). Suomen väestörakenne ja sen kehitys. Teoksessa L. Kestilä & S. Karvonen (toim.) *Suomalaisten hyvinvointi 2018*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Haettu osoitteesta 9.9.2020 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-256-7>

Kokkonen L. (2018). Pakolaisten sosiaalinen tuki viranomaiskontakteissa. Teoksessa J. Hiitola, M. Anis & K. Turtiainen (toim.) *Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi. Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä*. Tampere: Vastapaino.

Kuosma T. (2016). *Turvapaikka ja pakolaisasema*. EU: Nordbooks.

Krippendorff, K. & Bock, M. (2009). *The Content Analysis Reader*. Thousand Oaks: Sage.

Krippendorff, K. (2009). Testing the reliability of content analysis data. What is involved and why. Teoksessa Krippendorff, K. & Bock, M. *The Content Analysis Reader*. Thousand Oaks: Sage.

Laajalahti, A. & Herkama, S. (2018). Laadullinen analyysi atlas.ti-ohjelmistolla. Teok-sessa *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin* (toim. Raine Valli). Haettu 9.9.2020 osoitteesta [https://helsinki.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358UOH\\_INST/1b30nf2/alma9931531173506253](https://helsinki.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358UOH_INST/1b30nf2/alma9931531173506253)

Lillrank, P. 2017. Digitalisaatio terveydenhuollossa. Teoksessa *Digitaalinen Suomi 2017* (toim. Lehti, M. & Rossi, M.), 615–625. Aalto Yliopisto. Haettu 17.6.2020 osoitteesta <http://view.creator.24mags.com/suomidigi/digibook2017#/page=624>

Luhtasela, L. (2009). *Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa*. Sosi-aaliryön erikoistumiskoulutuksen lisensiaatintutkimus. Helsingin yliopisto. Haettu 28.8.2020 osoitteesta <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=e7fa5820-ad67-4a88-9e11-1ee31427325c>

Malin, M., Suvisaari, J. (2010) Maahanmuuttajien terveys ja hyvinvointi. Teoksessa Pa-kaslahti, A., Huttunen, M. (toim.) *Kulttuurit ja lääketiede*. Duodecim, Porvoo.

May, V. (2013). *Connecting Self to Society: Belonging in a Changing World*. Haettu 11.3.2020 osoitteesta <https://ebookcentral-proquest-com.libproxy.helsinki.fi/lib/hel-sinki-ebooks/detail.action?docID=4008523>

Mesch, G., & Talmud, I. (2011). Ethnic differences in Internet access: The role of occu-pation and exposure. *Information Communication and Society*, 14(4), 445–471. Haettu 17.4.2020 osoitteesta <https://www.tandfonline-com.libproxy.hel-sinki.fi/doi/full/10.1080/1369118X.2011.562218>

Neal, S., & Murji, K. (2015). Sociologies of Everyday Life: Editors' Introduction to the Special Issue. *Sociology*, 49(5), 811–819. Haettu 30.8.2020 osoitteesta <https://doi.org/10.1177/0038038515602160>

Nikulin, M. (2019). Akateemisen maahanmuuttajan suomen kielen taidon tarve työssä ja arjessa. *Lähiuertailuja*, 29, 171–203. Haettu 26.8.2020 osoitteesta [https://hel-sinki.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358UOH\\_INST/qn0n39/cdi doaj pri-mary oai doaj org article af614dc46f164350b637d9bcecb3fa7c](https://hel-sinki.primo.exlibrisgroup.com/permalink/358UOH_INST/qn0n39/cdi doaj pri-mary oai doaj org article af614dc46f164350b637d9bcecb3fa7c)

Ono, H., & Zavodny, M. (2003). Gender and the Internet. *Social Science Quarterly*, 84(1), 111–121. Haettu 17.4.2020 osoitteesta <https://onlinelibrary-wiley-com.lib-proxy.helsinki.fi/doi/full/10.1111/1540-6237.t01-1-8401007>

Ono, H., & Zavodny, M. (2008). Immigrants, English ability and the digital divide. *Social Forces*, 86(4), 1455–1479. Haettu 17.4.2020 osoitteesta <https://search-proquest-com.libproxy.helsinki.fi/docview/229857307/fulltext/CEDEC7E515764081PQ/1?ac-countid=11365>

Ragnedda, M., & Muschert, G. W. (2018). *Theorizing digital divides*. Abingdon: Routledge.

Rask, S., Castaneda, A. E., Härkänen, T., Koponen, P., Bergbom, B., Toivanen, M., Gould, R. & Koskinen, S. (2016). Työttömistä maahanmuuttajista suuri osa on työkykyisiä ja työhaluisia. *Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti*, 53 (1), 317. Haettu 9.9.2020 osoitteesta <https://journal.fi/sla/article/view/55565>

Rask, S., Sainio, P., Koponen, P. & Koskinen, S. (2015) Toimintakyky ja työkyky. Teoksessa: Nieminen, T., Sutela, H. & Hannula, U. (toim.) *Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi Suomessa 2014*. Tilastokeskus. Helsinki: Grano Oy.

Robinson, L, Cotten, S.R., Ono, H., Quan-Haase, A., Mesch, G., Chen, W., Schulz, J., Hale, T.M. & Stern, M. J. (2015). Digital inequalities and why they matter. *Information, Communication & Society*, 18 (5), 569-582. Haettu 17.4.2020 osoitteesta <https://doi.org/10.1080/1369118X.2015.1012532>

Sabie, D., & Ahmed, S. I. (2019). Moving into a technology land: exploring the challenges for the refugees in Canada in accessing its computerized infrastructures. Konferenssijulkaisu *Proceedings of the 2nd ACM SIGCAS Conference on Computing and Sustainable Societies*, 218-233. ACM.

Saikkonen, P., Karvonen, S. & Kestilä, L. (2019). Katse kohti hyvinvointipolitiikan tulevaisuutta. Teoksessa L. Kestilä & S. Karvonen (toim.) *Suomalaisten hyvinvointi 2018*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Haettu 9.9.2020 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-256-7>

Sekki, S. (2018). *Arki perhetyön kohteena. Tutkimus uuden työtavan kokeilusta Arki hal- tuun – hankkeessa*. (Kasvatustieteellisiä tutkimuksia, numero 29). Väitöskirja, Helsingin yliopisto. Haettu 7.3.2020 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-4301-3>

Sihvo, S., Isola, A-M., Kivipelto, M., Linnanmäki, E., Lyytikäinen, M. & Sainio, S. (2018). *Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli*. Loppuraportti. (Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita, 16/2018). Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Haettu 26.1.2021 osoitteesta [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM\\_r1618\\_Asiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM_r1618_Asiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf)

Sotkasiira T. (2018). Kotoutumista vai hyvinvointia? Metafora-analyysi syrjäseutujen kotopalveluista. Teoksessa J. Hiitola, M. Anis & K. Turtiainen (toim.) *Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi. Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä*. Tampere: Vastapaino.

Tenhunen, S. (2018). A Village goes Mobile. *Telephone, Mediation, and Social Change in Rural India*. New York: Oxford University Press.

TENK. (2019). *Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa*. (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019). Haettu 25.1.2021 osoitteesta [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakkoarvioinnin\\_ohje\\_2019.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/ihmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2019.pdf)

TENK. (2012). Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012). Haettu 25.1.2021 osoitteesta [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

Tiilikainen, M. (2010). Etniset vähemmistöt Suomessa. Teoksessa: Pakaslahti, A. & Huttunen, M. (toim.) *Kulttuurit ja lääketiede*. Porvoo: Duodecim.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Uusikylä, P. Puurtinen, S., Terävä, E. & Kinnunen, K. (2010). *Maahanmuuttajat kuntalaisina. Selvitys maahanmuuttajien elämäntilanteesta ja palveluista Itä-Suomessa 2010*. (Etelä-Savon Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 11/2010). Haettu 9.9.2020 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-257-169-4>

Valtiovarainministeriö (2019). *Digitaalinen Suomi – Yhdenvertainen kaikille*. [Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomus]. (Valtiovarainministeriön julkaisuja 2019:23). Haettu 30.3.2020 osoitteesta [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161486/VM\\_2019\\_23\\_Digitaalinen\\_Suomi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161486/VM_2019_23_Digitaalinen_Suomi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Valtioneuvosto (2019). *Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta*. [Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 10.12.2019.] (Valtioneuvoston julkaisuja 2019:31). Haettu 20.4.2020 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-808-3>

Valtonen, K. (2008). *Social work and migration Immigrant and Refugee Settlement and Integration*. (Contemporary social work studies). Burlington: Ashgate.

Weiste-Paakkanen, A., Rask, S., Koponen, P., A. E. Castaneda, Mölsä, M., Koskinen, S & Linnanmäki, E. (2012). Maahanmuuttajatutkimuksen haasteita ja kokemuksia. Teoksessa Castaneda, A., Rask, S., Koponen, P., Mölsä, M., Koskinen, S. (toim.) *Maahanmuuttajien terveys ja hyvinvointi. Tutkimus venäläis-, somalialais- ja kurditaustaisista Suomessa*. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. (Raportti 61/2012). Haettu 25.1.2021 osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-739-4>

Witte, J., & Mannon, S. (2010). *The Internet and social inequalities*. New York: Routledge.

World Bank (2013). *Inclusion Matters: The Foundation for Shared Prosperity. New Frontiers of Social Policy*. Washington, DC: World Bank. Haettu 28.8.2020 osoitteesta <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/16195>

Wuthnow, R. (2002). Religious involvement and status-bridging social capital. *Journal for the Scientific Study of Religion*, 41(4), 669–684.

## Liitteet

### Liite 1 Tutkimukseen osallistuvalla (tiedote)

Olette osallistumassa Helsingin yliopiston tutkimukseen, joka on osa DigiIN- Palvelukulttuuria uudistamalla kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan -hanketta. Vuosina 2018–2025 toimivaa hanketta rahoittaa Suomen Akatemian yhteydessä toimiva Strategisen tutkimuksen neuvosto. Kyseessä olevan osahankkeen johtajana toimii professori Anne Kouvonen Helsingin yliopistosta.



Tässä tiedotteessa kuvaamme tutkimuksen tarkoituksen, toteuttajat ja toteutustavan. Tutkimus on saanut eettisen toimikunnan puoltavan lausunnon.

#### **Tutkimuksen tarkoitus ja toteuttajat**

Tutkimme ulkomailta Suomeen muuttaneiden ihmisten kokemuksia ja näkemyksiä tietotekniikalle perustuvista julkispalveluista eli ns. digipalveluista. Tutkimusaineiston kerää TtM (valtiotieteen yo) Anna-Kaisa Nikkilä osana maisterintutkielmaansa. Tutkimuksen vastuullinen tutkija on professori Anne Kouvonen (DigiIN). Maisterintutkielmaa ohjaa VTT (valtiotieteen tohtori) Ulla Buchert, joka tarvittaessa antaa lisätietoja tutkimuksesta.

#### **Tutkimuksessa kerättävä tieto**

Keräämme tutkimushaastattelulla tietoa siitä, millaisia kokemuksia teillä on julkispalveluiden käytöstä etenkin internetin välityksellä. Meitä kiinnostaa myös tietää, oletteko mahdollisesti kohdannut vaikeuksia tai ongelmia palveluita käyttäessänne. Tutkimuksessa saatte omin sanoin kertoa kokemuksistanne ja näkemyksistänne liittyen julkisen sektorin digipalveluihin ja niiden käyttöön. Tutkimushaastattelussa käymme läpi yleisesti Teidän arkanne ja kokemuksianne julkispalveluista Suomessa ja etenkin ns. digipalveluista (kesto n. 40-60 minuuttia).

Haastattelu saattaa herättää negatiivisiakin tunteita. Jos Teistä haastattelun jälkeen tuntuu siltä, että Teillä olisi tarve keskustella näistä tunteista, voitte kysyä haastattelijalta lisätietoja paikoista, joihin voitte olla yhteydessä ja joista voitte saada apua julkispalvelujen käyttöön.

#### **Tutkimukseen osallistumalla annatte arvokkaan panoksen tutkimukselle.**

#### **Tutkimukseen osallistuvan oikeudet**

- Tutkimukseen osallistuminen on Teille vapaaehtoista.
- Voitte keskeyttää osallistumisenne milloin tahansa. Mikäli päätätte perua tai keskeyttää osallistumisenne, ei päätöksellä ole Teille mitään kielteisiä seurauksia eikä Teidän tarvitse perustella päätöstä mitenkään.
- Haastatteluissa keräämämme tieto on henkilötietoa. Teillä on oikeus siihen, että Teitä ei voida antamianne tietojen perusteella tunnistaa tutkimusjulkaisuihin. Koska haastateltavat on tavoitettu saman järjestön toiminnan kautta, on



kuitenkin mahdollista, että he voivat tunnistaa toisensa jonkin yksityiskohdan perusteella.

- Teillä on oikeus vaatia haastattelunne poistamista tutkimusaineistosta, mikäli perutte osallistumisenne tutkimukseen.
- Teillä on oikeus tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli katsotte, että antamienne tietojen käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.

**Alta sivulta löydätte lisätietoa siitä, miten huolehdimme tutkimusaineistojen tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta tutkimuksen kuluessa ja sen päättymisen jälkeen. Tutkimuksesta on tehty EU:n tietosuoja-asetuksen mukainen tietosuojailmoitus, jonka halutessanne saatte nähtäväksenne.**

### **Tutkimuksen toteutus ja tietosuoja**

Tutkimus toteutetaan haastatteluin. Mikäli haluatte keskeyttää haastattelun tai vetäytyä tutkimuksesta, voitte tehdä sen ilmoittamalla siitä haastattelun tekijälle haastattelun aikana tai sen jälkeen puhelimitse tai sähköpostitse.

Aineiston laadun varmistamiseksi haastattelut tallennetaan äänitiedostoina. Nauhoituksen jälkeen haastattelut muunnetaan tekstitiedostoiksi automatisoidusti. Ennen aineiston analysoinnin ja raportoinnin aloittamista tutkija poistaa tekstitiedostoista haastattelavan ja muiden haastatteluissa mahdollisesti mainittujen henkilöiden sukunimet, tarkat syntymäajat ja yhteystiedot sekä mahdolliset viittaukset aineiston keruupaikkaan.

### **Aineiston suojaaminen**

Haastattelut sisältävät henkilötietoja ja muita tietoja, joiden avulla haastateltava tai muut ihmiset saatetaan voida tunnistaa. Tästä syystä laki velvoittaa tutkijoita säilyttämään haastattelunauhoitukset ja niistä tehdyt tekstitiedostot ulkopuolisilta suojattuina. Aineistoa käsittelevät ainoastaan DigiIN- hankkeen Helsingin yliopiston tutkimusryhmän jäsenet ja sen kanssa kirjallisen yhteistyösopimuksen tehneet tutkijat. Kaikki aineistoa käsittelevät tahot allekirjoittavat vaitiolositoumuksen ja noudattavat tietosuojalainsäädäntöä. Aineistoa käyttävät eivät saa luovuttaa mitään niissä mainittuja henkilötietoja tai muita yksilöiviä tunnisteellisia tietoja tutkimusryhmän ulkopuolisille.

### **Aineiston säilytys**

Haastatteluista tehdyt nauhoitukset, tekstitiedostot ja skannatut tutkimussuostumuslomakkeet säilytetään Helsingin yliopiston palvelimella, tunnuksin suojatussa kansiossa vuoden 2025 loppuun saakka, jolloin DigiIN- hankkeen rahoitus Suomen Akatemian yhteydessä toimivalta Strategisen tutkimuksen neuvostolta päättyy. Tämän jälkeen nauhoitukset ja tutkimussuostumuslomaketiedostot tuhotaan.

### **Tutkimuksen tulosten raportointi**

Tutkimuksen tulokset raportoidaan pääosin maisterin tutkielmassa, jonka kirjoittaa TtM (valtiotieteen yo) Anna-Kaisa Nikkilä. Hänen ohjaajinaan toimivat professori Tea Lallukka, professori Anne Kouvonen ja VTT Ulla Buchert. Maisterintutkielman ja DigiIN-

hankkeen raporttien ja julkaisujen lisäksi tutkimusta varten kerättävää aineistoa voidaan käyttää aineistona DigiIN- hankkeen ja sen yhteistyökumppaneiden tutkimusjulkaisuissa.

### **Aineiston luovutus Yhteiskuntatieteelliseen tietoarkistoon**

DigiIN- hankkeen toiminnan loputtua haastatteluaineistoa voidaan käyttää tiedotteessa kuvattujen periaatteiden mukaisesti tieteellisessä tutkimuksessa. Haastatteluista tehdyt tekstitiedostot arkistoidaan tätä varten Yhteiskuntatieteelliseen tietoarkistoon. Luovutetun aineiston keräyspaikkaa ei kerrota. Aineistoa annetaan käyttöön vain hakemuksesta. Hakemuksessa on sitouduttava noudattamaan tässä tiedotteessa kuvattuja toimintakäytäntöjä.

### **Tutkimusryhmän yhteystiedot**

Jos edellä esitetyissä toimintaperiaatteissa on jotain epäselvää tai jos haluatte tutkimuksesta lisätietoja, voitte ottaa yhteyttä tutkimusryhmän edustajiin.

Yhteyshenkilö tutkimusta ja sen tietosuoja koskeissa asioissa on VTT Ulla Buchert (ulla.buchert@helsinki.fi), p. 050-318 8193.

Tutkimuksen vastuullinen tutkija on professori Anne Kouvonen (anne.kouvonen@helsinki.fi).

### **Tutkimuksen tietosuoja valvovan tahon yhteystiedot**

Tunnisteellisen aineiston lainmukaista käsittelyä valvoo Helsingin yliopisto (PL 3 (Fabianinkatu 33), 00014 Helsingin yliopisto).

Helsingin yliopiston tietosuojavastaavaan saa yhteyden sähköpostiosoitteesta tietosuoja@helsinki.fi.

Tietosuoja-asioissa voit olla yhteydessä myös Tietosuojavaltuutetun toimistoon:

Käyntiosoite: Ratapihantie 9, 6. krs, 00520 Helsinki  
 Postiosoite: PL 800, 00521 Helsinki  
 Vaihde: 029 56 66700  
 Faksi: 029 56 66735  
 Sähköposti: tietosuoja(at)om.fi

## Liite 2 Tutkimukseen suostumislomake

Olette osallistumassa Helsingin yliopiston tekemään tutkimukseen. Tutkimukseen osallistuminen on Teille vapaaehtoista. Voitte keskeyttää osallistumisenne milloin vain. Teidän ei tarvitse antaa keskeyttämiselle syytä. Keskeyttämisellä ei ole Teille seurauksia. Teillä on oikeus vaatia haastattelunne poistamista tutkimusaineistosta, mikäli perutte osallistumisenne tutkimukseen. Teillä on oikeus tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli katsotte, että antamienne tietojen käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä



Tutkimus on osa laajempaa tutkimushanketta, jonka toteuttaa Digiln- Palvelukulttuuria uudistamalla kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan -hanke. Vuosina 2018–2025 toimivaa hanketta rahoittaa Suomen Akatemian yhteydessä toimiva Strategisen tutkimuksen neuvosto. Kyseessä olevan osahankkeen johtajana toimii professori Anne Kouvonen Helsingin yliopistosta. Tutkimme Suomeen ulkomailta muuttaneiden ihmisten kokemuksia ja näkemyksiä tietotekniikalle perustuvista julkispalveluista eli ns. digipalveluista. Tutkimusaineiston kerää Anna-Kaisa Nikkilä.

Tutkimuksessa kerätään tietoja, jotka saattavat mahdollistaa tutkimukseen osallistuvan henkilöntunnistamisen. Tutkimuksessa taataan osallistujien anonymiteetti ja henkilötietoja käsittelevät ainoastaan salassapitositoumuksen allekirjoittaneet tutkijat. Tietojen keräämisen perusteluna on yleisen edun mukainen tieteellinen tutkimus.

Olen saanut tietoa yllä mainitusta tutkimusprojektista, sen tavoitteista, aineiston käsittelystä ja säilytyksestä. Minulle on luvattu, että haastattelussa antamiani tietoja käsitellään tutkimustiedotteessa kuvatulla tavalla. Minulle on luvattu, että tutkimussuostumuslomake säilytetään sähköisesti erillään muusta tutkimusaineistosta eikä sitä käytetä aineiston analyysissä. Suostumuksen alkuperäisversio tuhoetaan.

Allekirjoittamalla tämän lomakkeen vahvistan, että olen saanut tietoa

- tutkimuksesta ja sen tavoitteista, sekä
- siitä, miten antamiani tietoja säilytetään ja käsitellään

---

*Paikkakunta ja päiväys*

---

*Tutkittavan allekirjoitus ja nimen selvennys*

Tämän suostumuksen alkuperäiskappale jää tutkimusryhmälle. Kopio suostumuksesta toimitetaan haastattelun jälkeen haastateltavalle.

### Liite 3 Haastattelun kysymysrunko

Olen sosiaali- ja terveystutkimisen ja johtamisen opiskelija Helsingin Yliopiston valtiotieteellisessä tiedekunnassa. Tutkin DigiIN- hankkeessa maahanmuuttajataustaisten naisten arkea, digitaalisia taitoja ja julkispalveluiden käyttöä Suomessa. Olen kiinnostunut siitä, millaista sinun ja perheesi arki on Suomessa sekä millaisia julkisia sosiaali- ja terveyspalveluja käytät itse ja/tai lastesi ja/tai muiden perheenjäsenesi kanssa tai puolesta. Lisäksi olen kiinnostunut kuulemaan: Millaisilla laitteilla ja kuinka paljon käytät sähköisiä palveluita ja internetiä yleensäkin? Kuinka olet opetellut käyttämään digitaalisia palveluja? Millaisia sitä koskevat kokemuksesi ovat? Vaikuttaako digitaalinen asiointi normaalin arkesi sujuvuuteen? Päähuomio haastattelussa on julkisten sosiaali- ja terveyspalveluiden sähköisessä käytössä.

Tutkimussuunnitelma on käynyt läpi eettisen arvioinnin ja noudatan haastattelussa tiedeilisen tutkimuksen kriteerejä. Haastattelu etenee siten, että olen miettinyt etukäteen asiat, joista haluan keskustella kaikkien haastateltavien kanssa, mutta keskustelumme ohjautuu paljon myös sen mukaan, millaisia asioita nostat esiin haastattelun aikana. **Sinun henkilöllisyytesi ei paljastu tutkimuksessa. Kysymyksiini ei ole oikeita tai väärä vastauksia** ja voit halutessasi jättää myös vastaamatta kysymykseen/-iin, jos koet sen jostain syystä hankalaksi. Nauhoitan haastattelun, jotta voin palata vastauksiisi myöhemmin. Teen myös ehkä välillä muistiinpanoja, jotta muistan tarvittaessa palata johonkin mainitsemaasi asiaan. Haluatko vielä kysyä jotakin, ennen kuin aloitetaan?

**Kysymykset:** (punaisella merkityt kysymykset ovat pääkysymyksiä, ranskalaiset viivat tarkentavat pääkysymystä.)

#### I ELÄMÄSI ENNEN SUOMEEN MUUTTOA

##### Kertoisitko lyhyesti elämästäsi ennen Suomeen muuttoa?

- Mistä maasta olet muuttanut Suomeen? Miksi muutit Suomeen?
- Koska muutit Suomeen ja minkä ikäinen olit silloin suunnilleen?
- Perhe, koulutus, työelämä?

##### Kertoisitko perheestäsi, elämästäsi ja arjestaasi Suomessa?

- Keitä kuuluu nykyiseen Suomessa asuvaan perheeseesi? Asuuko perheenjäseniäsi Suomen ulkopuolella?

- Onko sinulla joku koulutus? Oletko/oletko ollut joskus työelämässä? Missä? Milloin? Haluaisitko käydä Suomessa töissä?
- Kuinka kuvailisit suomen kielen taitoasi? (kuinka hyvin sujuu puhuminen, lukeminen, kirjoittaminen? helppoa/vaikeaa/mahdotonta: kaupassa asioiminen, kuulumisten vaihtaminen naapurien kanssa, keskustelu ystävien kanssa, lapsen opettajien kanssa keskusteleminen, koulun tai talonyhtiön viestien lukeminen, virastossa asioiminen, työhakemuksen kirjoittaminen)

## **II DIGITAALISTEN LAITTEIDEN, OHJELMIEN JA SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN KÄYTTÖ JO-KAPÄIVÄISESSÄ ELÄMÄSSÄSI**

**Kertoisitko yleisesti siitä, käytätkö arjessasi teknologiaa, digilaitteita ja sähköisiä palveluja? Kuinka kauan tyypillisesti päivässä käytät (montako tuntia)? Mitä laitteita käytät? Oletko aktiivinen sosiaalisessa mediassa?**

- Laitteet: matka-/älypuhelin, kannettava tietokone, tabletti
- Internet yleisesti ottaen
- Viestintäsovellukset (some): tekstiviestit, WhatsApp, Facebook, Twitter, Instagram, sähköposti, Skype, LinkedIn, joku muu
- Asiointialustat: Wilma, OmaKanta, Apotti, Kelan nettiasiointi
- Muut tietokoneen ohjelmat: esim. Word, Excel, PowerPoint tms.
- Mitä teet laitteilla (soittaminen, yhteydenpito perheenjäseniin, sukulaisiin, ystäviin, tiedonhaku, videoiden kuvaaminen, valokuvien ottaminen, shoppailu, uutisten lukeminen, opiskelu, työ, mikä muu...?)
- Onko sinulla mielestäsi sopiva laite (esim. puhelin), joka mahdollistaa sinulle digitaalisten palveluiden käytön? Jos ei, minkä laitteen koet tarvitsevasi (kuten esim. älykello, tabletti, tietokone)? Miksi koet tarvitsevasi kyseisen laitteen? Missä käytät edellä mainittuja laitteita (esim. kirjastossa)?
- Onko sinulla ollut joskus vaikeuksia käyttää digitaalisia laitteita tai – palveluita? Jos vastasit kyllä, oletko saanut apua niiden käyttöön? Keneltä?

## **III YLEISTÄ JULKISPALVELUIDEN KÄYTÖSTÄ (ERITYISESTI SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUIDEN) SUOMESSA**

**Minkälaisia kokemuksia sinulla on julkispalveluiden käytöstä Suomessa? Erityisesti julkisen sosiaali- ja terveyspalvelujen käytöstä (annetaan tarvittaessa konkreettisia esimerkkejä siitä, mitä julkisilla sosiaali- ja terveyspalveluilla tarkoitetaan)?**

- Käytätkö julkisia sosiaali- ja terveyspalveluita? Millaisia? Mistä olet saanut tietoa palveluista? Onko sinulla tarpeeksi tietoa niistä?
- Osaatko itsenäisesti hakea tietoa internetistä (esimerkiksi sairauksista)? Mitä kieltä käytät tietoa hakiessasi? Onko kielellä iso merkitys tiedonhaussa?
- Onko sinulla hankaluuksia asioida julkisissa palveluissa kieleen johtuvista syistä? (Et osaa tarpeeksi suomea/englantia, sinua ei ymmärretä...? palvelujen ja palvelujärjestelmän tunteminen)
- Oletko koskaan käyttänyt tulkkia apunasi käyttäessäsi julkisia sosiaali- ja terveyspalveluita?

- Onko tämän kevään koronaepidemia vaikuttanut jotenkin siihen, kuinka asioit sosiaali- ja terveyspalveluissa?
- Käytätkö sosiaali- ja terveyspalveluja jossain muussa maassa/maissa? Millaisissa asioissa? Kuinka usein? Miksi?

#### IV TARKEMPAA TIETOA JULKISTEN VERKKOPALVELUIDEN KÄYTÖSTÄSI

**Voitko kertoa minulle tarkemmin seuraavien verkkopalveluiden käytöstäsi? Mitä palveluita seuraavista olet käyttänyt?**

- **Kela (erilaisten etuisuuksien hakeminen, esim. lapsilisä, äitiysavustus, äitiysraha, vanhempainraha, hoitovapaa, osittainen hoitoraha, opintotuki, sairauspäiväraha, kuntoutustuki, lääkekorvaukset, työttömyysetuus, vammaistuki, toimeentulotuki, asumistuki jne.)**
- **OmaKanta (reseptien uusiminen, laboratoriotulosten katsominen)**
- **omaTerveys (ajan varaaminen, omien terveystietojen tallentaminen)**
- **Wilma (lapsen kouluasioiden hoitaminen)**
- **Te-palvelut (avomien työpaikkojen katsominen)**
- **vero.fi (verokortin tilaaminen)**
- **muuta?**
- Miten opit käyttämään kyseisiä palveluita? Itse? Miksi opettelit käyttämään palveluita? Pyysikö/kehottiko joku sinua opettelemaan käytön? Kuinka suuri vaiva sähköisten palveluiden käytöstä aiheutuu sinulle, koetko käytön stressaavana?
- Joihinkin palveluihin täytyy tunnistautua sähköisesti (kuten OmaKanta tai vero.fi). Onko sinulla siihen tarvittavat pankkitunnukset? Onko tunnistautumisen prosessi mielestäsi helppo suorittaa? (Jos ei, oletko tarvinnut apua siinä? Keneltä saat apua?)
- Oletko koskaan varannut aikaa terveys- tai sosiaalipalveluihin verkossa (lääkärille, sairaanhoitajalle Kelaan, taksia, te-toimistoon, pankkiin...? Onko ajan varaaminen verkossa helppoa/vaikeaa?
- Minkä sähköisen palvelun käyttö on helppoa, minkä vaikeaa?

#### V KEHITTÄMISEHDOTUKSIA

**Onko sinulla meille ehdotuksia siitä, mikä auttaisi/tukisi/helpottaisi eniten yleisesti ottaen mahdollisuuksiasi käyttää julkisia sosiaali- ja terveyspalveluja silloin, kun tarvitset niitä? Entä nimenomaan sähköisiä palveluja? Onko jokin asia heikentänyt mahdollisuuksiasi käyttää sähköisiä palveluita?**

- Muuttaisitko palveluiden käytössä jotain, jos voisit itse päättää?
- Oletko kokenut saaneesi ”liikaa” apua, vaikka et tarvitsi sitä enää?
- Onko mielessäsi vielä jotain mitä ei ole kysytty ja josta vielä haluaisit puhua

## Liite 4 Tutkimuksen tietosuoja- ja rekisteriote

### Tietoa tutkimukseen osallistuvalle

Tutkimuksen rekisterinpitäjä

Helsingin yliopisto

Osoite: PL 3 (Fabianinkatu 33), 00014 Helsingin yliopisto



Tutkimuksen rekisterinpitäjä valvoo, että tutkimusaineiston käsittely kunnioittaa tietosuojalainsäädäntöä ja niitä lupauksia, joita tutkijat ovat antaneet tutkimukseen osallis-  
tuville.

Yhteyshenkilö tutkimusta koskevissa asioissa:

Nimi: Anne Kouvonen

Puhelinnumero: 0504487113

Sähköpostiosoite: [anne.kouvonen@helsinki.fi](mailto:anne.kouvonen@helsinki.fi)

Helsingin yliopiston tietosuojavastaavaan saa yhteyden sähköpostiosoitteesta [tieto-suoja@helsinki.fi](mailto:tieto-suoja@helsinki.fi).

### Tutkimuksen tarkoitus ja kerättävät henkilötiedot

Tutkimus toteutetaan osana Digiln – Palvelukulttuuria uudistamalla kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan -hanketta. Tutkimuksen käytännön toteutuksesta vastaa edellä mainitun hankkeen Helsingin yliopiston tutkimusryhmä. Tutkimus koskee Suomeen ulkomailta muuttaneiden ihmisten kokemuksia ja näkemyksiä tietotekniikalle perustuvista julkispalveluista eli ns. digipalveluista. Tutkimusaineisto kerätään pääosin havainnoin ja haastatteluin.

Aineiston laadun varmistamiseksi haastattelut tallennetaan äänitiedostoina. Äänityksen jälkeen haastattelut kirjataan tekstitiedostoiksi. Tekstitiedostoihin ei kirjata haasteltavan ja muiden haastatteluissa mahdollisesti mainittujen henkilöiden sukunimiä, tarkkoja syntymäaikoja tai yhteystietoja. Myöskään viittauksia aineiston keräyspaikkaan ei kirjata nimellä.

Haasteltavista ei kerätä muita tietoja kuin tiedot, jotka he itse antavat tutkijoille haastatteluissa.

### Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Henkilötietojen käsittely perustuu yleisen edun mukaiseen tieteelliseen tarkoitukseen (EU:tietosuoja-asetuksen artikla 6 kohta 1 e).

## Tutkimuksen toteuttajat

Tutkimuksen vastuullinen tutkija on professori Anne Kouvonen (DigiIN).

Puhelinnumero: 050 4487113

Sähköpostiosoite: [anne.kouvonen@helsinki.fi](mailto:anne.kouvonen@helsinki.fi)

Tutkimus on osa laajempaa tutkimushanketta, jonka toteuttaa DigiIN – Palvelukulttuuria uudistamalla kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan -hanke. Vuosina 2018–2025 toimivaa hanketta rahoittaa Suomen Akatemian yhteydessä toimiva Strategisen tutkimuksen neuvosto. Kyseessä olevan osahankkeen johtajana toimii professori Anne Kouvonen Helsingin yliopistosta. Tutkimusaineiston kerää TtM (valtiotieteen yo) Anna-Kaisa Nikkilä. Aineiston keräämistä ohjaavat professori Anne Kouvonen ja VTT Ulla Buchert.

Vuosien 2019–2030 aikana aineistoa käsittelevät ainoastaan edellä mainitun hankkeen Helsingin tutkimusryhmän jäsenet ja sen kanssa kirjallisen yhteistyösopimuksen tehneet tutkijat sekä haastattelut tekstitiedostoksi kirjoittavat henkilöt. Vuoden 2030 jälkeen aineiston käyttöoikeuksien hallinta siirtyy Yhteiskuntatieteelliselle tietoarkistolle. Kaikki aineistoa käsittelevät tahot allekirjoittavat vaitiolositoumuksen ja noudattavat tietosuojalainsäädäntöä.

Henkilötietoja sisältävää aineistoa ei siirretä tai luovuteta EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

## Tutkimuksen nimi ja kesto aika

Tutkimuksen nimi: *Työelämän ulkopuolella olevien maahanmuuttajanaisten digitaalinen arki - Digiteknologioiden sulauttaminen osaksi jokapäiväistä elämää ja julkisten sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttöä*

Tutkimusta varten kerättyjen haastattelujen nauhoitukset ja nauhoitusten puhtaaksi kirjoitetut tekstitiedostot säilytetään tutkimusryhmän hallinnassa vuoden 2030 loppuun saakka. Tämän jälkeen nauhoitukset tuhotaan ja tekstitiedostot luovutetaan Yhteiskuntatieteellisen tietoarkiston hallintaan.



## **Henkilötietojen suojauksen periaatteet tutkimuksen aikana**

Henkilötietoja sisältävää tutkimusaineistoa käsittelevät ainoastaan DigiIN- konsortion tutkimusryhmien jäsenet ja sen kanssa kirjallisen yhteistyösopimuksen tehneet tutkijat sekä haastattelut tekstitiedostoksi kirjoittavat henkilöt. Kaikki aineistoa käsittelevät tahot allekirjoittavat vaitiolositoumuksen ja noudattavat tietosuojalainsäädäntöä.

Haastatteluista tehty nauhoitukset ja tekstitiedostot säilytetään Helsingin yliopiston palvelimella, tunnuksin suojatussa kansiossa vuoden 2030 loppuun saakka. Mikäli aineistoa luovutetaan Helsingin yliopiston ulkopuolisille yhteistyökumppaneille, yhteistyökumppanit sitoutuvat suojaamaan hallussaan olevan aineiston vastaavalla tavalla, tunnuksia ja salasanoja käyttäen.

## **Henkilötietojen käsittely tutkimuksen päättymisen jälkeen**

Huippututkimusyksikön toiminnan loputtua haastatteluista tehty tekstitiedostot arkistoidaan Yhteiskuntatieteelliseen tietoarkistoon. Luovutetun aineiston keräyspaikkaa ei kerrota. Aineistoa annetaan käyttöön vain tieteelliseen tutkimukseen ja vain hakemuksesta. Hakemuksessa on sitouduttava noudattamaan tietosuojalainsäädäntöä, hyvää tutkimusetiikkaa ja tutkimukseen osallistuvilla annettuja lupauksia.

## **Mitä oikeuksia Teillä on ja oikeuksista poikkeaminen**

Yhteyshenkilö koskien tutkimukseen osallistuvan oikeuksia on tämän selosteen kohdassa 1 mainittu henkilö.

### Suostumuksen peruuttaminen (EU:n tietosuoja-asetuksen 7 artikla)

Teillä on oikeus perua tai keskeyttää tutkimukseen osallistuminen milloin tahansa. Mikäli päätätte perua tai keskeyttää osallistumisenne, ei päätöksellä ole Teille mitään kielteisiä seurauksia eikä Teidän tarvitse perustella päätöstä mitenkään.

### Oikeus saada pääsy tietoihin (EU:n tietosuoja-asetuksen 15 artikla)

Teillä on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö henkilötietojanne hankkeessa ja mitä henkilötietojanne hankkeessa käsitellään. Voitte myös halutessanne pyytää jäljennöksen käsiteltävistä henkilötiedoista.

### Oikeus tietojen poistamiseen (EU:n tietosuoja-asetuksen 17 artikla)

Teillä on oikeus vaatia henkilötietojenne poistamista seuraavissa tapauksissa:

- a) henkilötietoja ei enää tarvita niihin tarkoituksiin, joita varten ne kerättiin
- b) peruutatte suostumuksenne, johon henkilötietojen käsittely on perustunut
- c) henkilötietoja on käsitelty lainvastaisesti; tai
- d) henkilötiedot on poistettava unionin oikeuteen tai jäsenvaltion lainsäädäntöön perustuvan rekisterinpitäjään sovellettavan lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi.

Oikeutta tietojen poistamiseen ei kuitenkaan ole, jos tietojen poistaminen estää tai vaikeuttaa suuresti käsittelyn tarkoituksen toteutumista tieteellisessä tutkimuksessa.

#### Valitusoikeus

Teillä on oikeus tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli katsotte, että henkilötietojenne käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.

Yhteystiedot:

Tietosuojavaltuutetun toimisto  
Käyntiosoite: Ratapihantie 9, 6. krs, 00520 Helsinki  
Postiosoite: PL 800, 00521 Helsinki  
Vaihe: 029 56 66700  
Faksi: 029 56 66735  
Sähköposti: tietosuoja(at)om.fi

## Liite 5 Tutkimuksen alkuperäiskieliset tekstinäytteet

### Luku 5.1

#### *Onnistuneesti sulautetut digiteknologiat*

*s.33 I have been using Zoom quite a lot now during Corona, it has been all Zoom and one course was with the Google's Meetings. The Zoom has been quite good like I was really impressed with that in the last course. With all the new updates it has become like crazy good.*

*s. 33 ...and of course in Kela they said in the website you can choose English or even Russian but then you have description of basic things what you can get but when you log in to the system everything is in Finnish and you need to know these terms what they mean and even if you are a client those documents come in Finnish. Of course it will make everything a bit more stressful. What it means, what is this paper.*

*s.33 I have this Google feature where everything in Finnish can be – like the page can be immediately translated to English. Google translator has been super useful so I'm always like – I can very easily translate anything so.*

#### *Tuki uusien teknologioiden sulauttamiseen*

*s. 35 You told me about [name of organization]. How has that organization helped you? Oh yeah, that was a Finnish course. It was a Finnish course for worklife and there was also that digikurssi so yes, it was quite helpful actually. They discussed a lot about Kela also, so that is when I learned about how to understand phrases in Finnish because they have had us which explains all the different – we also had one class for OmaKanta and how to use the Helsinki like route finder and all the different... they actually went through a lot of things.*

*s. 36 [--] it's nice I really admire like that system has thought about mothers and provided those courses which also provide daycare. Like I said I really appreciate I really like how they think about mothers here.*

### Luku 5.2

#### *Arjessa käytetyt palvelut*

*s. 37 I heard about TE-toimisto and when I tried to call them and ask about "can I have a discussion about my plans, when I can start or something" they just said "ok so you are with the kids at home we can't help you. You need to be our client and only after that we can like discuss" and I was like oh, I'm just with the kids at home.*

#### *Läheisiltä saatu tuki digipalvelujen käyttöön*

s. 41 [--] but I have my husband. He is always like dealing with those things. In my case I don't have the biggest problem because [name of a husband] is Finnish.

### Luku 5.3

s. 43 I was in a Finnish course for stay at home mums organized by [name of one organization] when you can come with a child and they also try to teach Finnish and explain some basics. It was very nice, they are usually fully booked and when you find them they are already fully booked. There is a big demand on this because mums can come during the day with their kids and discuss some things and try to learn like small integration step by step... but there is not many of them.

s. 44 Even my husband who is Finnish he didn't know something he thought we need to by a bus card even if I have the child and with the stroller it is free for me.

s. 44 There is different people with different backgrounds, there was also one older woman who had been at home for many years, like thirteen years and they still don't know anything about the services, because they were like home mums, stay-at-home mums and like little bit out of this integration. Some of them don't speak much Finnish or English and of course for many years living in Finland they are like out of this system and it's nice that there is some course.

s. 44 When you go to this flow you suddenly get, ok there is some information, somebody recommends you to go there. The services exist but people sometimes are not connected to it. It's funny because there is lot of work going on but you just don't know that it exists.